

**ANALISIS TINDAK TUTUR PENOLAKAN
BAHASA JEPANG OLEH KARYAWAN JEPANG DITINJAU DARI
USIA DAN JENIS KELAMIN**



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
pada Program Studi Kajian Wilayah Jepang Program Pascasarjana
Universitas Indonesia**

**RIRI HENDRIATI
0806450174**

**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS PASCASARJANA
PROGRAM STUDI KAJIAN WILAYAH JEPANG
KEKHUSUSAN BAHASA DAN BUDAYA
DEPOK
DESEMBER 2010**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Riri Hendriati

NPM : 0806450174

Tanda Tangan : 

Tanggal : 21 Desember 2010

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : RIRI HENDRIATI
NPM : 0806450174
Program Studi : Kajian Wilayah Jepang
Judul Tesis : Analisis Tindak Tutur Penolakan
Bahasa Jepang oleh Karyawan Jepang
ditinjau dari Usia dan Jenis Kelamin

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Kajian Wilayah Jepang Program Pascasarjana Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Prof. Dr. Shedly N. Tjandra (.....)

Pembimbing II: Dr. Sudung M. Manurung (.....)

Penguji : Prof. Dr. Noerhadi Magetsari (.....)

Penguji : Dr. Diah Madubrangti (.....)

Depok, 21 Desember 2010

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahrabbi'l'amin, segala puji bagi Allah yang Maha Rahman dan Maha Rahim, karena berkat segala nikmat dan karunia-Nya yang begitu agung akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Penulisan tesis ini merupakan perjuangan berat yang penuh dengan tantangan. Namun berkat bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak akhirnya semua dapat teratasi. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sudung M. Manurung, M.M., MBA selaku Ketua Program Studi Kajian Wilayah Jepang dan selaku Pembimbing yang telah mengajar, membimbing dan mendukung penulis beserta pengelola program studi; Dra. Kurniawaty Iskandar, M.A. selaku Sekretaris Program Studi Kajian Wilayah Jepang atas saran-saran dan dukungannya. Sdri. Dina Fatiana, Sdri Caturingtyas, Pak Bandi dan Pak Woto yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.
2. Prof. Dr. Sheddy Nagara Tjandra, M.A. selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis hingga selesainya tesis ini.
3. Dosen-dosen yang telah memberikan perkuliahan kepada penulis selama menjadi mahasiswa KWJ UI.
4. Kitani Naoyuki Sensei yang telah menyediakan waktunya untuk berkonsultasi, beserta pengajar dan staf di Japan Foundation Jakarta yang telah memberikan bantuan dan masukan-masukannya.
5. Dr. Nani Sunarni atas bantuan dan masukannya, serta Dosen dan staf di Universitas Padjadjaran Bandung, atas dukungannya.
6. Sasaki Nobuko Sensei atas informasi dan masukannya.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyebarkan kuesioner di Jepang, Ms. Nishimura Mitsuru, Ms. Kitajima Kumiko, Ms. Mori Maki, Ms. Kochi Noriko, Sdr. Fajar Novianto, Sdr. Ari Artadi, Sdr. Hari Setiawan, Sdr. Jerry Wijaya, Mr. Mukai Hiroaki, Mr. Matayoshi Ryoji, Mr. Todo Torao, Mr. Matsuda Munehiro, Mr.

Mochizuki Toshikazu, Mr. Shiroguchi Osamu, Mr. Nakaido, Mr. Muraoka Yoshihiko, *otsukaresamadeshita*.

8. Keluarga tercinta, terutama suami dan dua kunang-kunang ibu tercinta, Tasya dan Ihsano atas kasih sayang dan kemandirian kalian. Bapak, Kakak dan Adik-adik atas supportnya.
9. Teman-teman di Kajian Wilayah Jepang UI. Terutama teman-teman KWJ-ers angkatan 2008 yang selalu kompak, atas semangat dan cerianya. Kebersamaan kita adalah kenangan manis yang tak terlupakan.
10. Rekan-rekan dosen dan staf di Universitas Darma Persada.
11. Rekan-rekan dosen dan staf di Universitas Al-Azhar Indonesia.
12. Petugas perpustakaan Pusat UI, petugas perpustakaan FIB UI dan petugas perpustakaan Pusat Studi Jepang atas bantuannya.
13. Berbagai pihak yang telah membantu, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhir kata penulis berharap Allah berkenan membalas segala amal baik saudara-saudara semua. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan senang hati penulis akan menerima kritikan dan saran untuk tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Amin.

Depok, 21 Desember 2010

Penulis

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS
(Hasil Karya Perorangan)**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RIRI HENDRIATI
NPM/NIP : 0806450174
Program Studi: Kajian Wilayah Jepang
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Tindak Tutur Penolakan Bahasa Jepang oleh Karyawan Jepang ditinjau dari Usia dan Jenis Kelamin

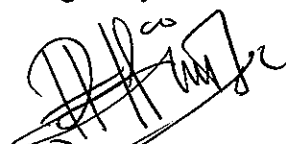
berserta perangkat yang ada (bila diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 21 Desember 2010

Yang menyatakan


(RIRI HENDRIATI)

ABSTRAK

Nama : RIRI HENDRIATI
Program studi : Kajian Wilayah Jepang
Judul : Analisis Tindak Tutur Penolakan Bahasa Jepang Oleh
Karyawan Jepang Ditinjau dari Usia dan Jenis Kelamin

Penelitian ini difokuskan pada tindak tutur penolakan bahasa Jepang yang dilakukan oleh para karyawan Jepang ditinjau dari usia dan jenis kelamin dengan tujuan mengidentifikasi ragam ungkapan dan strategi ketika menolak undangan dari pihak pelanggan, menolak ajakan yang tidak menguntungkan bagi perusahaan, menolak bekerja pada hari libur dan menolak menemani atasan pada hari Minggu. Sumber data penelitian ini diperoleh dengan cara mengirimkan kuesioner kepada karyawan-karyawan di Jepang melalui surat elektronik.

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden berupaya meminimalisir tindakan ekspresi wajah dengan menggunakan ungkapan-ungkapan yang mengandung unsur kesantunan. Berdasarkan jenis kelamin, kelompok perempuan cenderung menggunakan tuturan yang lebih panjang. Respon penolakan langsung lebih sering digunakan oleh kelompok laki-laki. Berdasarkan usia, respon penolakan langsung tanpa basa-basi hanya digunakan oleh responden usia 20-an dan 30-an. Para responden usia 40-an dan 50-an cenderung memilih tuturan yang lebih bervariasi dan panjang. Secara keseluruhan kekerapan kemunculan respon tidak langsung tinggi.

Kata kunci : *Tindak tutur, penolakan, kesantunan, usia, jenis kelamin*

ABSTRACT

Name : RIRI HENDRIATI
Study Program : Japanese Area Studies
Title : Speech Acts Analysis of Japanese Refusal by
Japanese Employees Based on Age and Sex

This research focused on the Japanese refusal speech acts committed by Japanese employees in terms of age and sex with purpose to identify range of expression and strategies used by Japanese employees when reject invitation from customers, deny an unfavorable request for company, refuse to work on holidays and turn down to accompany their boss on Sunday. The data sources which used in this study were obtained by sending questionnaires to the employees in Japan via electronic mail.

The results of this research show that respondents attempted to minimize the threat of action by using facial expressions that contain the elements of politeness. Based on sex, women's groups tend to use a longer utterance than men's group. Direct rejection response more often used by the men's group. Based on age, direct rejection response without further ado only used by respondents age group 20s and 30s. Respondents aged 40s and 50s tend to prefer more varied and length utterances. In general the occurrence of indirect response is high.

Key words: *Speech acts, refusal, politeness, age, sex*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Signifikansi Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup.....	7
1.6 Metodologi Penelitian	8
1.7 Kerangka Teori.....	8
1.8 Sistematika Penulisan	9
BAB 2 TINDAK TUTUR PENOLAKAN DAN KESANTUNAN	11
2.1 Tindak Tutur.....	11
2.2 Tindak Tutur Penolakan	15
2.3 Tindak Tutur Penolakan dalam Bahasa Jepang.....	17
2.4 Kesantunan.....	22
2.5 Kesantunan dalam Bahasa Jepang	26
2.6 Pragmatik	29
BAB 3 BUDAYA JEPANG DAN TINDAK TUTUR PENOLAKAN	31
3.1 Budaya	31
3.2 Budaya Jepang dan Tindak Tutur.....	33
3. 2. 1 Usia dalam Tindak Tutur Bahasa Jepang	35
3. 2. 2 Gender dalam Tindak Tutur Bahasa Jepang.....	35
3.3 Budaya dalam Manajemen Jepang.....	35

BAB 4 ANALISIS DATA	41
4.1 Klasifikasi Strategi Penolakan Berdasarkan Situasi Hipotesis	43
4.1.1 Situasi 1: Menolak memenuhi undangan dari pihak luar	43
4.1.1.1 Strategi 1	44
4.1.1.2 Strategi 2	48
4.1.1.3 Strategi 3	51
4.1.1.4 Strategi 4	51
4.1.1.5 Strategi 5	51
4.1.1.6 Strategi 6	54
4.1.1.7 Strategi 7	55
4.1.2 Situasi 2: Menolak ajakan yang tidak menguntungkan bagi Perusahaan	55
4.1.2.1 Strategi 1	56
4.1.2.2 Strategi 2	59
4.1.2.3 Strategi 3	62
4.1.2.4 Strategi 4	62
4.1.2.5 Strategi 5	63
4.1.2.6 Strategi 6	64
4.1.2.7 Strategi 7	67
4.1.3 Situasi 3: Menolak bekerja pada hari libur	67
4.1.3.1 Strategi 1	68
4.1.3.2 Strategi 2	68
4.1.3.3 Strategi 3	70
4.1.3.4 Strategi 4	70
4.1.3.5 Strategi 5	70
4.1.3.6 Strategi 6	70
4.1.3.7 Strategi 7	72
4.1.4 Situasi 4: Menolak menemani atasan pada hari Minggu	72
4.1.4.1 Strategi 1	73
4.1.4.2 Strategi 2	75
4.1.4.3 Strategi 3	77
4.1.4.4 Strategi 4	77

4.1.4.5 Strategi 5	77
4.1.4.6 Strategi 6	78
4.1.4.7 Strategi 7	80
4.2 Analisis Strategi Penolakan	81
4.2.1 Analisis Strategi Penolakan Situasi 1	81
4.2.2 Analisis Strategi Penolakan Situasi 2	86
4.2.3 Analisis Strategi Penolakan Situasi 3	90
4.2.4 Analisis Strategi Penolakan Situasi 4	93
4.3 Analisis Respon Penolakan berdasarkan Jenis Kelamin	96
4.4 Analisis Respon Penolakan Berdasarkan Usia	101
4.4.1 Situasi 1	101
4.4.2 Situasi 2	104
4.4.3 Situasi 3	106
4.4.4 Situasi 4	108
BAB 5 KESIMPULAN	113
DAFTAR REFERENSI	117
LAMPIRAN	

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi dapat dipahami sebagai proses penyampaian pesan, ide, atau informasi kepada orang lain dengan menggunakan sarana tertentu guna mempengaruhi atau mengubah perilaku penerima pesan. Komunikasi berhubungan dengan perilaku manusia dan kepuasan terpenuhinya kebutuhan berinteraksi dengan manusia-manusia lainnya. Hampir setiap orang membutuhkan hubungan sosial dengan orang-orang lainnya, dan kebutuhan ini terpenuhi melalui pertukaran pesan yang berfungsi sebagai jembatan untuk mempersatukan manusia-manusia yang tanpa berkomunikasi akan terisolasi (Porter, Richard E & Samovar, Larry A. dalam Mulyana, Deddy and Rakhmat Jalaluddin (1998).

Dalam kegiatan komunikasi, kata-kata dijalin-satukan dalam suatu konstruksi yang lebih besar berdasarkan kaidah-kaidah sintaksis yang ada dalam suatu bahasa. Yang paling penting dari rangkaian kata-kata tadi adalah pengertian yang tersirat di balik kata yang digunakan itu. Setiap anggota masyarakat yang terlibat dalam kegiatan komunikasi, selalu berusaha agar orang-orang lain dapat memahaminya dan di samping itu ia harus bisa memahami orang lain. Dengan cara ini terjalinlah komunikasi dua arah yang baik dan harmonis (Gorys Keraf, 2001: 21).

Manusia dalam kehidupan bermasyarakat, tidak terlepas dari peran bahasa. Bahasa digunakan sebagai alat untuk menyampaikan sesuatu ide, pikiran, hasrat dan keinginan kepada orang lain (Dedi Sutedi, 2004:2). Menurut Keraf, ada dua pengertian bahasa, pengertian pertama menyatakan bahasa sebagai alat komunikasi antara anggota masyarakat berupa simbol bunyi yang dihasilkan oleh alat ucap manusia, pengertian kedua, bahasa adalah sistem komunikasi yang mempergunakan simbol-simbol vokal (bunyi ujaran) yang bersifat arbitrer.

Bahasa mempunyai salah satu fungsi sebagai instrumen tindakan, yaitu tuturan. Ketika seseorang melakukan tindakan dengan bahasa, secara bersamaan mengungkapkan tindakan itu sendiri. Tindakan dalam bahasa disebut juga tindak

tutur. Seorang filsuf Amerika, Austin (1962) dengan karyanya yang dianggap sebagai perintis pragmatik *How to Do Things with Words* (1962), mengemukakan gagasan mengenai tuturan performatif dan tuturan konstatif. Tuturan performatif ialah sebuah tindakan yang diperagakan bersama dengan ujaran. Sementara itu tuturan konstatif adalah sesuatu yang dinyatakan, dan isinya membicarakan kenyataan yang kebenarannya dapat diuji, yaitu benar atau salah. Ujaran yang bersifat konstatif ternyata dapat pula bersifat performatif. Oleh karena itu Austin menyatakan bahwa setiap ungkapan dalam bentuk bahasa harus dipandang sebagai tindakan.

The uttering of the sentences is, or is a part of, the doing of an action (Austin, 1962:5).

Menurut John R. Searle di dalam bukunya *Mind Language and Society* (1998), Sebuah ledakan akustik yang keluar dari mulut dapat dikatakan sebagai pernyataan, pertanyaan, penjelasan, perintah, nasihat, janji, dan seterusnya, atau kemungkinan lainnya. Apabila suatu ledakan akustik ini dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa *speech act* (tindak tutur) telah dilakukan. Tindak tutur terjadi dalam berbagai jenis, dapat dilakukan dengan cara membuat pernyataan atau mengajukan pertanyaan, memberi perintah atau membuat permintaan, atau menjelaskan beberapa masalah ilmiah atau memprediksi suatu kejadian di masa depan.

Searle juga mengatakan bahwa tindak tutur itu sendiri merupakan tindakan. Tindakan ini oleh J. L. Austin dikukuhkan sebagai *illocutionary act* (tindakan ilokusi). Sedangkan tindakan-tindakan yang berkaitan dengan konsekuensi lebih lanjut di luar komunikasi linguistik adalah sebagai *perlocutionary act* (tindakan perlokasi). Karya Austin dan Searle ini banyak mengilhami perkembangan pragmatik.

Pragmatik secara tradisional merupakan bidang yang mengkaji pemakaian bahasa (Levinson, 1983:5), dan bahasa di dalam hal ini mengacu kepada ujaran. Jadi, pragmatik membahas pemakaian ujaran. (Lyons, 1981:164) Ujaran itu sendiri adalah,

The use by particular speaker, on a particular situation, of a piece of language phrase, or even a single word (Hurford dan Heasley, 1983:15).

Pemakaian seuntai bahasa, seperti rangkaian kalimat, sebuah frase, atau bahkan sebuah kata, oleh seorang penutur tertentu pada situasi tertentu.

Tindak tutur merupakan salah satu hal yang dikaji dalam pragmatik, yaitu cabang ilmu bahasa yang mengkaji bahasa dari aspek pemakaian aktualnya. Leech (1983:5-6) menyatakan bahwa pragmatik mempelajari maksud ujaran (yaitu untuk apa ujaran itu dilakukan); menanyakan apa yang seseorang maksudkan dengan suatu tindak tutur; dan mengaitkan makna dengan siapa berbicara kepada siapa, di mana, bilamana, bagaimana. Tindak tutur merupakan entitas yang bersifat sentral di dalam pragmatik dan juga merupakan dasar bagi analisis topik-topik lain di bidang ini seperti praanggapan, perikutan, implikatur percakapan, prinsip kerjasama dan prinsip kesantunan.

Ada pelbagai tindak tutur yang digunakan manusia untuk berinteraksi dengan sesama. Diantaranya adalah tindak tutur permintaan, permintaan maaf, pujian (ucapan selamat) dan penolakan. Sebuah penolakan secara umum merupakan sebuah tindak tutur yang dipertimbangkan oleh seorang pembicara untuk menolak aksi yang diusulkan oleh teman bicara (Chen, Ye, and Zhan dalam Gass, Susan M. and Houck. Noël 1995:121). Penolakan adalah satu dari sejumlah kecil tindak tutur yang dapat dikarakterisasikan sebagai sebuah respon untuk aksi yang lainnya (permintaan, undangan, penawaran, usul) dari pada sebagai sebuah aksi yang diprakarsai oleh pembicara (*speaker*).

Salah satu tindak tutur yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah tindak tutur penolakan dalam bahasa Jepang atau *Nihongo no kotowari* yang dilakukan oleh karyawan Jepang.

Kalimat penolakan secara jelas seperti; 「できません」 = dekimasen yang berarti “tidak bisa” atau 「お断りします」 = okotowari shimasu yang berarti “menolak” sedapat mungkin tidak ucapkan dalam percakapan bahasa Jepang. Bagi orang Jepang kata-kata penolakan tersebut dianggap dapat menyakiti perasaan lawan bicara. (p.128, 日本語中級読解入門)

Di dalam buku *The Japanese Mind* oleh Roger J. Davies dan Osamu Ikeno (2002) disebutkan bahwa di dalam kebudayaan Jepang sebuah penolakan terkadang dapat memberi kesan “menolak” tidak hanya kepada ajakan ataupun permintaan yang diberikan. Penolakan tersebut dapat juga sekaligus menyatakan

penolakan tidak langsung kepada hubungan personal.

Penutur asli bahasa Jepang biasanya sangat berhati-hati agar tidak menyakiti perasaan mitra bicaranya dengan menghindari menyatakan dengan tegas sebuah penolakan, sehingga kata-kata permintaan maaf disertai pernyataan penyesalan pun biasa dipakai orang Jepang untuk memperhalus pernyataan penolakan. Bahkan pernyataan yang bermakna ambigu pun terkadang digunakan orang Jepang untuk menghindari pernyataan penolakan secara langsung.

Pada dasarnya bahasa berfungsi sebagai alat komunikasi yang berkembang menjadi fungsi sosial yang di dalamnya termasuk fungsi emosi personal. Bertolak dari fungsi bahasa tersebut penggunaan bahasa erat kaitannya dengan jauh dekatnya suatu persahabatan atau persaudaraan, situasi, kondisi, tingkatan usia seseorang dan status posisi yang menyebabkan munculnya variasi bahasa yang digunakan dalam proses komunikasi. Begitu pula dalam mengekspresikan dan menuturkan penolakan. Dalam bahasa budaya tingkat tinggi seperti bahasa Jepang, tanpa menguasai keberagaman tuturan penolakan yang bersifat linguistik dan faktor yang bersifat non linguistik sebagai pendukung tuturan tersebut, tidak sedikit timbul permasalahan yang mengakibatkan komunikasi tidak berjalan dengan lancar.

Tindak tutur penolakan berpotensi mengancam muka orang lain (*face threatening act*), oleh karena itu setiap partisipan perlu melakukan strategi agar tidak mengancam muka partisipan lain dan menyelamatkan muka orang lain (*face saving act*).

Tindak tutur penolakan bahasa Jepang erat kaitannya dengan pola pikir masyarakat Jepang itu sendiri. Karena tindak tutur penolakan merupakan tindak tutur yang mengganggu atau dapat mengancam muka (citra diri) seseorang dalam masyarakat, maka masyarakat Jepang sebagai masyarakat yang menganut grupisme serta memegang teguh prinsip 'wa' (damai) sangat memperhatikan keutuhan kelompoknya. Untuk menjaga keutuhan tersebut, ada hal yang perlu diperhatikan yaitu dengan menjaga tindak tuturnya.

Hosokawa (2002) dalam Nilai-nilai Filosofis tindak tutur penolakan bahasa Jepang Sunarni. Nani (2010) menyebutkan bahwa salah satu budaya yang mendukung bahasa Jepang yaitu budaya ketidaklangsungan (*kansetsusei*). Dalam

tindak tutur penolakan ketidaklangsungan ini menunjukkan salah satu kesantunan (*politeness*) dan kesantunan tersebut tidak hanya ditentukan oleh faktor-faktor linguistik saja tetapi faktor non linguistik (budaya) pun sangat menentukan.

Penelitian mengenai tindak tutur penolakan sudah cukup banyak dilakukan. Rubin (1983:12-13) dalam *Interlanguage Refusals* Gass. Susan M. and Houck. Noël (1999) mengatakan ada sembilan cara untuk menyatakan “tidak”, yaitu:

1. Diam, ragu-ragu, menunjukkan kurangnya antusiasme
2. Menawarkan alternatif
3. Menunda
4. Menyalahkan pihak ketiga
5. Menghindar
6. Menerima secara umum
7. Mengalihkan perhatian dan membingungkan lawan bicara
8. Menerima secara umum tetapi disertai alasan-alasan
9. Mengatakan bahwa apa yang ditawarkan itu tidak pantas

Sementara itu Ueda dalam *Interlanguage Refusals* Gass. Susan M. and Houck. Noël (1999) membuat enam belas cara untuk menghindari berkata “tidak” dalam bahasa Jepang, yang mana beberapa di antaranya mirip dengan cara Rubin.

1. Setara dengan *no* dalam bahasa Inggris
2. ‘Tidak’ yang samar-samar
3. Antara ya atau tidak yang ambigu dan samar-samar
4. Diam
5. Membalas pertanyaan
6. Menyelewengkan respon
7. Pergi
8. Berbohong, berdalih, dll.
9. Mengkritik
10. Menolak pertanyaan
11. ‘Tidak’ yang bersyarat
12. Ya, tetapi...
13. Menunda jawaban

14. Secara internal 'ya', secara eksternal 'tidak'
15. Secara internal 'tidak', secara eksternal 'ya'
16. Meminta maaf

Beebe, Takahashi dan Uliss-Weltz (1990:72-73) dalam Gass, Susan M. and Houck. Noël (1999) mengemukakan respon penolakan dalam *semantic formula*. *Semantic formula* berisi respon *direct* dan *indirect*. Respon *direct* terdiri dari *performative statement* dan *nonperformative statement*. Sementara itu, yang termasuk respon *indirect* diantaranya adalah; pernyataan menyesal, harapan, alasan atau pertimbangan, alternatif, berjanji untuk menerima lain kali dan menghindar.

Hal menolak adalah sesuatu yang sulit dalam aktifitas kehidupan di Jepang. Pemelajar bahasa Jepang menyadari adanya kesulitan untuk memahami penolakan yang diungkapkan oleh lawan bicara secara tidak langsung ataupun mempraktekannya secara nyata dalam aktifitas sehari-hari. Para pemelajar bahasa Jepang mendapatkan kesan bahwa orang Jepang pun tidak dapat memahami penolakan tidak langsung sebagaimana mereka memahami penolakan secara jelas, dan ada kemungkinan timbul salah pengertian (Meguro, 1994).

Berkaitan dengan hal di atas, penelitian difokuskan pada tindak tutur penolakan bahasa Jepang yang dilakukan oleh karyawan Jepang pada situasi tertentu yang ditinjau dari segi usia dan jenis kelamin. Sebelumnya pernah mengusahakan peninjauan dari sudut jabatan namun karena adanya kesulitan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan jabatan, maka penelitian tersebut ditunda dahulu untuk penelitian selanjutnya.

1.2 Permasalahan

Penelitian terfokus pada tindak tutur penolakan bahasa Jepang yang dilakukan oleh karyawan Jepang yang ditinjau berdasarkan usia dan jenis kelamin. Berkaitan dengan hal ini peneliti akan menganalisis tindak tutur menolak dalam bahasa Jepang dengan menjadikan ancangan pragmatik sebagai bagian yang terpenting dalam penelitian ini. Adapun permasalahan yang akan menjadi topik dalam penelitian ini adalah ragam ungkapan yang digunakan oleh karyawan Jepang ketika menolak suatu undangan dan ajakan dari pihak luar, serta menolak

permintaan dari pihak dalam perusahaan tempatnya bekerja.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan utama yaitu memberikan informasi dan pengetahuan tentang penolakan dari suatu permintaan atau permohonan dalam bahasa Jepang yang terjadi di tempat kerja, selain itu penelitian ini akan membuktikan dan menguatkan teori mengenai tindak tutur penolakan yang telah dikemukakan oleh beberapa linguis. Penelitian ini juga akan memperkaya khasanah kajian pragmatik dalam pemilihan strategi penolakan di tempat kerja, khususnya yang berhubungan dengan orang Jepang.

1.4 Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan menambah kajian pemilihan strategi menolak dalam bahasa Jepang khususnya pada pemakaian bahasa Jepang di tempat kerja, agar dapat menghindari terjadinya salah komunikasi ketika berinteraksi dengan orang Jepang. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai perilaku sosial karyawan Jepang dalam berbahasa.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian mengenai tindak tutur penolakan ini adalah tindak tutur penolakan yang dilakukan oleh 60 orang karyawan Jepang yang ada di beberapa perusahaan di Jepang. Antara lain Synchronotech Kabushikigaisha di Tokyo, Japan Foundation di Urawa, Iwai Kikai Kogyo Kabushikigaisha di Osaka, House Wellness Food di Hyogo, Sanyu Kiki Kabushikigaisha di Fukuoka, Applied Materials Japan di Hiroshima dan beberapa bank di Tokyo.

Penelitian dibagi menjadi dua bagian, yaitu penolakan yang merupakan respon dari undangan atau permintaan pihak luar dan permintaan dari pihak dalam perusahaannya sendiri yang dibatasi dalam hal-hal sebagai berikut:

- I. Dari pihak luar
 1. Menolak undangan dari pihak pelanggan
 2. Menolak ajakan yang tidak menguntungkan bagi perusahaan

II. Dari pihak dalam

3. Menolak bekerja pada hari libur
4. Menolak menemani atasan pada hari Minggu

1.6 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data ragam ungkapan ketika menolak dalam bahasa Jepang, sedangkan metode kuantitatif digunakan untuk menghitung kekerapan kemunculan setiap bentuk ujaran menolak. Alat bantu dalam mencari data kualitatif adalah kuesioner, dengan cara memberikan ilustrasi tentang beberapa situasi kepada responden. Selanjutnya apabila responden dapat melakukan penolakan terhadap ajakan atau undangan yang diilustrasikan tersebut maka responden diminta untuk menuliskan kalimat ungkapan penolakannya secara ekspresif.

Jadi, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dari jawaban kuesioner yang diberikan oleh responden. Proses pengumpulan data diperoleh dengan cara mengirimkan kuesioner melalui surat elektronik atau *e-mail* kepada satu orang karyawan di setiap perusahaan yang dituju, kemudian mereka diminta agar menyebarkannya kepada 5 sampai 10 orang rekan kerjanya untuk mengisi kuesioner tersebut.

1.7 Kerangka Teori

Teori yang akan dijadikan acuan untuk menganalisis tindak tutur penolakan dalam penelitian ini adalah teori mengenai kesantunan (*Politeness Theory*). Dalam teori kesantunan, Brown dan Levinson (1987) mengemukakan etika komunikasi yang difokuskan pada *politeness* dalam berinteraksi sosial dengan melalui bahasa verbal. Strategi kesopanan yang digunakan bersifat universal.

Teori kesantunan berbahasa menurut Brown dan Levinson berkisar pada nosi muka (*face*). Semua orang yang rasional memiliki muka (dalam arti kiasan) dan muka itu harus dijaga, dipelihara, dihormati, dan sebagainya. Ada dua muka yang harus dijaga oleh setiap partisipan, yaitu muka positif dan muka negatif.

Muka positif, menurut Brown dan Levinson (1987:61-62), adalah citra diri yang dimiliki seseorang agar apa yang dilakukan atau yang diyakininya diakui oleh orang lain sehingga patut dihargai, apabila tidak dihargai maka orang yang bersangkutan dapat kehilangan muka. Muka negatif adalah citra diri yang dimiliki seseorang agar ia dibiarkan bebas melakukan apa saja yang diinginkannya. Kebebasan yang diberikan akan membuat dirinya dihargai.

Karena adanya ancaman tindak ujaran itu maka penutur perlu memilih strategi untuk mengurangi atau kalau bisa menghilangkan ancaman tersebut. Brown dan Levinson mengidentifikasi empat strategi dasar dalam kesantunan berbahasa, yaitu bertutur secara terus terang tanpa basa-basi (*bald on record*), Bertutur dengan menggunakan kesantunan positif, bertutur dengan menggunakan kesantunan negatif, bertutur dengan cara samar-samar atau tidak transparan (*off record*) dan ditambah satu strategi, yaitu bertutur “di dalam hati” dalam arti penutur tidak mengujarkan maksud hatinya.

Lingkup penelitian ini termasuk ke dalam kajian pragmatik yang difokuskan pada unsur usia dan jenis kelamin yang berasal dari budaya Jepang. Pragmatik adalah bidang linguistik yang mengkaji daya maksud atau ilokusi ujaran berdasarkan siapa yang berbicara kepada siapa, di mana, untuk apa, bilamana, bagaimana, tentang apa dan sebagainya (Gunarwan, 1999). Kajian pragmatik ini disertai peninjauan pada faktor usia dan jenis kelamin yang berasal dari budaya Jepang.

Leech (1993: 8) mengemukakan pragmatik adalah bidang linguistik yang mengkaji makna dalam hubungannya dengan situasi-situasi tutur. Hal ini berarti bahwa makna dalam pragmatik adalah makna eksternal, makna yang terkait dengan konteks.

Unsur budaya yang digunakan pada permasalahan tesis ini adalah kesantunan bertutur kata masyarakat Jepang yang dikemukakan oleh Ide Sachiko dan Yoshida Megumi (2002), yaitu kesantunan digunakan untuk menghindari terjadinya konflik dengan lawan bicara dan menciptakan komunikasi tersebut agar terlihat lebih sopan.

1.8 Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini dapat dipahami dengan baik, maka sistematika akan dibagi menjadi lima bagian.

Bab I pendahuluan, membahas latar belakang penulis mengambil topik tindak tutur menolak dalam bahasa Jepang, permasalahan, tujuan penelitian, metoda penelitian, signifikansi penelitian, kemudian dipaparkan sumber data, kerangka teori dan sistematika penulisan.

Bab II membahas penelitian para ahli linguistik dan teori mengenai, tindak tutur, tindak tutur penolakan, kesantunan dan pragmatik.

Bab III berisi gambaran mengenai budaya Jepang dan tindak tutur penolakan.

Bab IV berisi analisis tindak tutur menolak dengan sumber data dari kuesioner.

Bab V berisi kesimpulan, dari analisis data yang mengacu pada bab-bab sebelumnya.

BAB 2

TINDAK TUTUR PENOLAKAN DAN KESANTUNAN

2.1 Tindak Tutur

Bahasa adalah alat interaksi sosial atau alat komunikasi manusia. Dalam setiap komunikasi manusia saling menyampaikan informasi yang dapat berupa pikiran, gagasan, maksud, perasaan, maupun emosi secara langsung. Maka dalam setiap proses komunikasi ini terjadilah apa yang disebut peristiwa tutur dan tindak tutur dalam suatu situasi tutur.

Dell Hymes (1972) dalam Abdul Chaer, menyebutkan bahwa suatu peristiwa tutur harus memenuhi delapan komponen, yaitu:

S (= *Setting and scene*)

P (= *Participants*)

E (= *Ends: purpose and goal*)

A (= *Act sequences*)

K (= *Key: tone or spirit of act*)

I (= *Instrumentalities*)

N (= *Norms of interaction and interpretation*)

G (= *Genres*)

Setting and scene. Di sini *setting* berkenaan dengan waktu dan tempat tutur berlangsung, sedangkan *scene* mengacu pada situasi tempat dan waktu, atau situasi psikologis pembicaraan.

Participants adalah pihak-pihak yang terlibat dalam pertuturan, bisa pembicara dan pendengar, penyapa dan pesapa, atau pengirim dan penerima (pesan). Status sosial partisipan sangat menentukan ragam bahasa yang digunakan.

Ends, merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan.

Act sequence, mengacu pada bentuk ujaran dan isi ujaran.

Key, mengacu pada nada, cara, dan semangat dimana suatu pesan disampaikan: dengan senang hati, dengan serius, dengan singkat, dengan

sombong, dengan mengejek, dan sebagainya.

Instrumentalities, mengacu pada jalur bahasa yang digunakan, seperti jalur lisan, tertulis, melalui telegraf atau telepon. *Instrumentalities* ini juga mengacu pada kode ujaran yang digunakan, seperti bahasa, dialek, ragam, atau register.

Norms of Interaction and Interpretation, mengacu pada norma atau aturan dalam berinteraksi. Misalnya, berhubungan dengan cara berinterupsi, bertanya, dan sebagainya.

Genre, mengacu pada jenis bentuk penyampaian, seperti narasi, puisi, pepatah, doa, dan sebagainya.

Tindak tutur atau *speech act* dalam bahasa Jepang disebut *hatsuwa koui* berada dalam satu situasi tutur. Tindak tutur merupakan gejala personal atau individual yang bersifat psikologis. Oleh karena itu, tindak tutur ditentukan oleh kemampuan bahasa penutur dalam menghadapi satu situasi tertentu. Rangkaian tindak tutur dapat membentuk peristiwa tutur. Peristiwa tutur memfokuskan proses terjadi dan tujuan terjadinya peristiwa tutur, sedangkan dalam tindak tutur lebih dipandang makna atau arti tindakan dalam sebuah tuturan. Hashiuchi dalam Sunarni, Nani menyebutkan bahwa tindak tutur (*hatsuwa koui*) terdiri dari dua kata, yaitu kata *hatsuwa* 'tuturan' dan *koui* 'tindakan', yaitu tuturan yang membentuk tindakan.

Tindak tutur merupakan analisis pragmatik, yaitu cabang ilmu bahasa yang mengkaji bahasa dari aspek pemakaian aktualnya. Leech (1983:5-6) menyatakan bahwa pragmatik mempelajari maksud ujaran (yaitu untuk apa ujaran itu dilakukan); menanyakan apa yang seseorang maksudkan dengan suatu tindak tutur; dan mengaitkan makna dengan siapa berbicara kepada siapa, di mana, bilamana, bagaimana. Tindak tutur merupakan entitas yang bersifat sentral di dalam pragmatik dan juga merupakan dasar bagi analisis topik-topik lain di bidang ini seperti praanggapan, perikutan, implikatur percakapan, prinsip kerjasama dan prinsip kesantunan.

Teori Tindak tutur diprakarsai oleh J.L. Austin (1956) yang menjelaskan bahwa dalam satu tuturan terdapat satu tindakan (*hatsuwa wa sore jitai koui de aru*). Sejalan dengan Austin, Hashiuchi (1999) dalam Sunarni menyatakan,

Hatsuwa to iu mono wa tan ni mono wo iu kotodake de naku sono naiyou ni soku shita koui o mo fukunde iru to iu koto de aru. ‘tuturan tidak hanya mengatakan sesuatu secara sederhana, tetapi di dalamnya terkandung juga suatu tindakan berdasarkan isi tuturan tersebut’.

Dalam bukunya yang berjudul *How to Do Things with Words* (1962), Austin mengemukakan gagasannya mengenai tuturan performatif (*performative*) dan konstatif (*constative*). Tuturan performatif adalah tindak tutur yang diucapkan untuk melakukan tindakan. Contoh tindak tutur performatif yaitu pada saat seseorang berkata “Saya minta maaf...”, “saya berjanji...”, atau “saya akan...”, penuturnya tidak hanya menuturkan sesuatu tetapi melakukan sesuatu, yaitu meminta maaf atau berjanji. Sedangkan tuturan konstatif adalah tindak tutur yang hanya berisi suatu pernyataan. Contohnya, “Adik sedang makan”. Tuturan ini semata-mata hanya menggambarkan keadaan. Tetapi di akhir bukunya Austin menyimpulkan bahwa semua tuturan termasuk ke dalam jenis performatif.

Gagasan penting lainnya adalah tentang tindak lokusi, ilokusi, perlokusi, dan daya ilokusi tuturan.

- Tindak Lokusi, adalah tindak bertutur dengan kata, frasa dan kalimat sesuai dengan makna yang dikandung oleh kata, frasa, dan kalimat-kalimat itu. Tindak tutur ini dapat disebut *the act of saying something*, dalam tindak tutur lokusi tidak dipermasalahkan maksud dan fungsi.
- Tindak Ilokusi, adalah tindak tutur yang berfungsi mengatakan atau menginformasikan sesuatu dengan maksud untuk melakukan sesuatu. Tindak tutur ini dikatakan sebagai *the act of doing something*, dalam tindak tutur ilokusi penutur menginginkan mitra tutur melakukan tindakan tertentu.
- Tindak Perlokusi, adalah tindakan yang memberikan pengaruh (*effect*) kepada petutur dari hasil tindak tutur.

Sejalan dengan Austin, Searle mengklasifikasikan tindak tutur berdasarkan maksud penutur ketika berbicara menjadi lima kategori, yaitu:

1). Representatif/asertif, yaitu bentuk tuturan yang mengikat penuturnya akan

kebenaran atas apa yang diujarkan, misalnya menyatakan (*stating*), menyarankan (*suggesting*), membual (*boasting*), mengeluh (*complaining*), dan mengklaim (*claiming*).

Contoh: 今雨が 降っている (menyatakan)
‘Sekarang sedang turun hujan’

2). Direktif/impositif, yaitu bentuk tuturan yang dimaksudkan penuturnya untuk membuat pengaruh petutur melakukan tindakan yang disebutkan di dalam tuturan itu. Pada tindak tutur ini penutur mencoba supaya petutur melakukan sesuatu yang diinginkannya, misalnya memesan (*ordering*), memerintah (*commanding*), memohon (*requesting*), menasehati (*advising*), dan merekomendasi (*recommending*).

Contoh: 窓を開けるように (menasehati)
‘Supaya membuka jendela’

3). Ekspresif/evaluatif, yaitu tindak tutur yang dimaksudkan penuturnya untuk menyatakan atau menunjukkan sikap psikologis penutur terhadap suatu keadaan agar ujarannya diartikan sebagai evaluasi tentang hal yang disebutkan dalam tuturan itu, misalnya berterima kasih (*thanking*), memberi selamat (*congratulating*), meminta maaf (*pardoning*), menyalahkan (*blaming*), memuji (*praising*), dan berbelasungkawa (*condoling*).

Contoh: お誕生日 おめでとう (memberi selamat)
‘Selamat ulang tahun’

4). Komisif, yaitu bentuk tindak tutur yang berfungsi untuk menyatakan janji atau penawaran, misalnya berjanji (*promising*), bersumpah (*swearing*), dan menawarkan sesuatu (*offering*).

Contoh: 約束します (berjanji)
‘(Saya) berjanji’

5). Deklarasi/establisif/isbati, yaitu bentuk tindak tutur yang dimaksudkan penuturnya untuk menghubungkan isi tuturan dengan kenyataannya, misalnya memecat (*dismissing*), memberi nama (*naming*), atau mengangkat (*appointing*).

Contoh: 山田さんを議長に (mengangkat)

'Tuan Yamada sebagai ketuanya'

Dilihat dari cara atau jenis penyampaian, terdapat dua jenis tindak tutur, yaitu tindak tutur langsung (直接発話行為) dan tindak tutur taklangsung (間接発話行為). Tindak tutur langsung adalah tindak tutur yang disampaikan secara langsung tanpa menyamarkan tuturan. Sedangkan tindak tutur taklangsung adalah tindak tutur yang disampaikan dengan cara menggunakan kata-kata atau frasa lain yang memiliki tujuan dengan hal yang dimaksud. Tuturan seperti ini dapat meluas dan melebar dibandingkan tuturan langsung.

Dalam teori tindak tutur satu bentuk ujaran dapat mempunyai lebih dari satu fungsi dan kebalikan dari kenyataan tersebut adalah kenyataan di dalam komunikasi yang sebenarnya bahwa satu fungsi dapat dinyatakan atau diutarakan dalam berbagai bentuk ujaran.

2.2 Tindak Tutur Penolakan

Penolakan adalah satu dari sejumlah kecil tindak tutur yang dapat dikarakterisasikan sebagai sebuah respon untuk aksi yang lainnya (permintaan, undangan, penawaran, usul).

Menurut Chen, Ye, and Zhan dalam Gass, Susan M and Houck. Noël (1995), *A refusal is generally considered a speech act by which a speaker "denies to engage in an action proposed by the interlocutor"*.

Sebuah penolakan secara umum merupakan sebuah tindak tutur yang dipertimbangkan oleh seorang pembicara untuk menolak aksi yang diusulkan oleh teman bicara.

Seperti yang dinyatakan di atas, penolakan adalah tindakan yang berfungsi sebagai sebuah reaksi terhadap tindakan permulaan (*initiating act*). Ada beberapa kemungkinan reaksi awal (*initial response*) setelah terjadinya tindakan permulaan seperti misalnya sebuah permintaan atau permohonan. Demikian pula ada beberapa kemungkinan untuk hasil akhir (*final outcome*). Penting untuk dicatat bahwa mungkin saja reaksi awal dan hasil akhir akan tidak serupa. Tabel satu menggambarkan bermacam kemungkinan pada masing-masing keadaan dari sebuah interaksi pada reaksi terhadap permintaan, undangan, tawaran, atau saran.

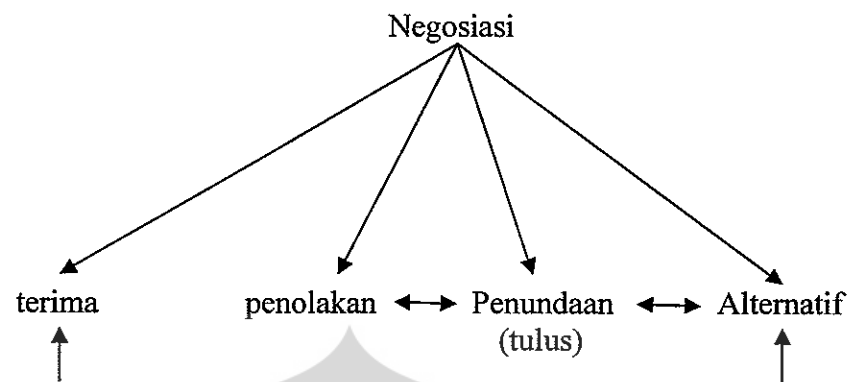
Table 1. *Possible responses and outcomes*

Initiating Act (initiator=I)	Initial Response (Respondent=R)	Response to R's Nonaccept (I)	Final Outcome
Request	Sincere Accept	NA	Acceptance
Invitation	Nonaccept	Acceptance of R's	Refusal
Offer	--Refuse	Nonaccept	Postponement
Suggestion	--Postpone (Sincere) --Propose Alternative	Nonacceptance of R's Nonaccept → Negotiation (Abandon Process)	Compromise (on an Alternative Action/Nonaction)

Dari: Gass, Susan M and Houck, Noël (1999:3).

Ada dua jenis reaksi pertama yang mungkin akan dikemukakan oleh responden. Responden dapat 'menerima' (*accept*) atau 'tidak menerima' (*nonaccept*). 'Menerima' pada kasus ini menunjuk pada penerimaan yang tulus (*sincere acceptance*), maksudnya penerimaan adalah sebagai persetujuan atau merasa seperti itu. Apabila responden 'tidak menerima', maka situasinya akan menjadi lebih kompleks, terutama karena banyak pilihan yang menghadapi *refuser* (penolak). 'Tidak menerima' dapat diekspresikan sebagai penolakan, penangguhan, atau mengusulkan alternatif.

Jika reaksinya 'tidak menerima', orang yang memulai aksi (*initiator*) tersebut dapat menyetujui, berarti bisa dikatakan bahwa respon awal sama dengan hasil akhir. Sedangkan apabila orang yang memulai aksi tidak sejalan dengan responden yang tidak menerima, maka orang yang memulai aksi tersebut dapat mencoba untuk mengusahakan jalan keluar yang lebih bisa diterima. Deretan hasil akhir (*final outcome*) digambarkan sebagai berikut;



Gambar1. Kemungkinan hasil negosiasi

Dari: Gass, Susan M and Houck. Noël (1999:5).

2.3 Tindak tutur Penolakan dalam Bahasa Jepang

Tindak tutur penolakan bahasa Jepang erat kaitannya dengan pola pikir masyarakat Jepang sendiri. Tindak tutur penolakan merupakan tindak tutur yang mengganggu atau dapat mengancam muka (citra diri) seseorang dalam masyarakat.

Masyarakat Jepang sebagai masyarakat yang menganut grupisme serta memegang teguh prinsip 和 (*wa*) 'damai' sangat memperhatikan keutuhan kelompoknya. Maka menjaga tindak tuturnya merupakan salah satu cara untuk menjaga keutuhan tersebut.

Clancy (1986) menyatakan tentang latar belakang budaya dari perilaku orang Jepang yang mungkin mempengaruhi cara orang Jepang membuat penolakan;

In Japan, the individual is seen primarily as a member of social group, with a responsibility to uphold the interests of that group. Thus arises the need for empathy and conformity, which helps to preserve group harmony and group values. The importance of empathy and conformity in Japanese culture gives rise, in return, to certain characteristics of Japanese communicative style, such as the use of indirection both in giving and refusing directives.

Kita mengetahui bahwa di Jepang individu merupakan anggota dari suatu kelompok sosial, dengan tanggung jawab untuk menjunjung tinggi kepentingan kelompoknya. Jadi timbullah kebutuhan untuk empati dan kesesuaian, yang

membantu mempertahankan harmoni kelompok dan nilai-nilai kelompok. Pentingnya empati dan kesesuaian dalam budaya Jepang melahirkan karakteristik tertentu dari gaya komunikatif Jepang, seperti menggunakan tuturan taklangsung baik dalam memberi maupun menolak perintah (Clancy, 1986:245).

Doi (1974) membahas nilai-nilai budaya Jepang dalam hal *honne* dan *tatemae*, yaitu “perasaan yang sungguh-sungguh melawan prinsip yang diterima secara sosial.” Di Jepang, ketidaksesuaian antara *honne* dan *tatemae* umumnya dilihat dalam nurani yang baik, hanya mencerminkan cara kerja masyarakat.

Dalam budaya Jepang, penolakan kadang-kadang mungkin tidak hanya untuk permintaan atau undangan, tapi juga bisa menyiratkan penolakan terhadap hubungan pribadi. Penutur Jepang mungkin memilih untuk berhati-hati supaya tidak menyakiti perasaan lawan mereka dengan menghindari sebuah pernyataan penolakan. Kata-kata permintaan maaf, ungkapan penyesalan, dan komentar kadang-kadang digunakan untuk melunakkan dampak dari penolakan tersebut.

Bentuk tuturan penolakan bahasa Jepang tidak hanya ditentukan oleh faktor-faktor linguistik seperti penggunaan bahasa halus (*keigo*), tetapi faktor non linguistik seperti penerapan strategi khusus, misalnya, pemberlakuan strategi menolak dengan menggunakan kata-kata atau frasa tertentu. Misalnya penggunaan kata 「ちょっと」 (*chotto*) secara leksikal dapat diterjemahkan ‘sebentar’ atau ‘sedikit’. Tetapi secara pragmatis dapat berarti menolak (Moriyama, 2003:139. Dalam Sunarni, Nani) atau dengan menyamarkan tuturan penolakan (*honomekashi*). Dengan menggunakan strategi-strategi di atas, diharapkan terjadi *ishin denshin* (dapat saling memahami).

Hosokawa (2002, dalam Sunarni) menyebutkan salah satu budaya yang mendukung bahasa Jepang yaitu budaya ketidaklangsungan (*kansetsusei*). Dalam tindak tutur penolakan ketidaklangsungan ini menunjukkan salah satu kesantunan (*politeness*) dan kesantunan tersebut tidak hanya ditentukan oleh faktor-faktor linguistik saja tetapi faktor-faktor nonlinguistik pun sangat menentukan.

Beebe, Takahashi dan Uliss-Weltz (1990:72-73) mengemukakan respon penolakan dalam formula semantik (ekspresi-ekspresi yang dapat digunakan

untuk melakukan penolakan) dan tambahan-tambahannya (ekspresi-ekspresi yang menyertai suatu penolakan). Formula semantik terdiri dari:

I. Respon *direct* atau penolakan langsung, merupakan strategi yang menampilkan tindak ilokusi penolakan yang jelas, tidak bermakna ambigu dan lebih ringkas.

1. Menggunakan verba performatif. Penutur menolak ajakan dengan menggunakan verba yang menunjukkan tindakan penolakan. Misalnya: “*I refuse*” atau 「断りいたします」 (*kotowari itashimasu*)
2. Hanya mengatakan tidak. Misalnya: “*No*” atau 「いや」 (*iya*)
3. Ungkapan ketidakmampuan. Penutur mengungkapkan ketidakmampuannya untuk memenuhi keinginan pengajak. Misalnya: “*I can't*”, “*I won't*”, “*I don't think so*”, atau 「...できません」 (*dekimasen*), 「しません」 (*shimasen*), 「そうは思いません」 (*sou wa omoimasen*).

II. Respon *indirect* atau penolakan taklangsung merupakan strategi yang tidak termasuk ke dalam ketiga kategori di atas. Di dalam strategi ini, penolakan dilakukan melalui beberapa tahap dan dapat dimengerti setelah pengajak menangkap maksud penolakan dari respon yang diberikan tersebut. Berikut ini yang termasuk strategi penolakan tidak langsung adalah;

1. Pernyataan penyesalan atau permintaan maaf. Di dalam kasus penolakan, penggunaan strategi ini dipakai dengan maksud untuk mengungkapkan penyesalan penutur karena tidak dapat menyanggapi ajakan pengajak. Misalnya: “*I am sorry...*”, “*I feel terrible...*”, atau 「申し訳ありません」 (*moushiwake arimasen*), 「残念です」 (*zannendesu*).
2. Alasan, penyebab, penjelasan. Strategi ini digunakan penutur untuk menjelaskan mengapa penutur tidak dapat memenuhi ajakan pengajak. Misalnya: “*I have a headache*” atau 「用事があるから」 (*youji ga aru kara*).
3. Pertimbangan, harapan, berjanji atau menawarkan alternatif. Penutur mengusulkan alternatif lain sebagai pengganti ajakan yang ditolak

dengan maksud tetap menjaga hubungan baik dengan pengajak. Misalnya: “*I’d rather...*”, “*I’d prefer...*” atau 「私なら...する」 (*watashi nara...suru*), 「私なら...ほうがいい」 (*watashi nara...hou ga ii*), 「他の人に聞いたら？」 (*hoka no hito ni kiitara?*)

4. Penghindaran. Penutur menggunakan taktik menghindar untuk memberikan respon atas ajakan yang diberikan.

4.1. *Non Verbal*

- a. Diam

4.2. *Verbal*

- a. Bergurau
b. Mengulang dari bagian pertanyaan
c. Penundaan

Selanjutnya yang merupakan tambahan-tambahan dalam respon penolakan adalah:

1. Pernyataan tentang pendapat positif atau merasa cocok. Penutur mengemukakan pendapat yang positif atas ajakan yang ditawarkan. Misalnya: “*I’d love too..*”, “*That’s a good idea...*”, atau 「それはいい考えだが」 (*sore wa ii kangaeda ga*)
2. Pengisi jeda. Strategi ini digunakan sebagai pengisi waktu antara selesainya tuturan yang dituturkan pengajak dengan dimulainya tuturan penolakan yang akan diucapkan penutur. Misalnya: “*uuh*”, “*well*”, “*oh*” atau 「え__とそうだな」 (*ee to sou dana*), 「う__ん」 (*uun*), 「あの__」 (*ano__*)
3. Terima kasih atau apresiasi. Penutur mengekspresikan rasa terima kasihnya atas ajakan yang ditawarkan kepadanya. Misalnya: “*very grateful but...*”, “*it is a great honor but...*” atau 「大変ありがたい話ですが」 (*taihen arigatai hanashidesuga*), 「非常に光栄ですが」 (*hijouni koueidesu ga*)

Agak mirip dengan yang dikemukakan oleh Beebe, Takahashi dan Uliss-Weltz, Kanokwan, Laohaburanakit (1996) menganalisis komponen utama dari

penolakan bahasa Jepang. Menurutnya komponen utama dari penolakan bahasa Jepang seringkali terdiri dari dua bagian:

1). *Negative willingness/ability* (tidak bersedia/bisa)

Misalnya; “*I can’t*”, “*I won’t*”, “*I don’t think so*” atau 「...できません」 (*dekimasen*), 「しません」 (*shimasen*), 「そうは思いません」 (*sou wa omoimasen*).

2). *Excuse, reason, or explanation*. (alasan atau penjelasan)

Misalnya; “*I have to go on an errand*” atau 「用事で行かなければならない」 (*youji de ikanakereba naranai*).

Ada empat pola yang dapat diformulasikan dari dua bagian tersebut:

Pola I : 1) *Negative willingness/ability*

Pola II : 1) *Negative willingness/ability* + 2) *excuse, reason, or explanation*

Pola III : 2) *Excuse, reason, or explanation* + 1) *negative willingness/ability*

Pola IV : 2) *Excuse, reason, or explanation*

Hasilnya, Laohaburanakit menemukan bahwa pola yang paling sering muncul adalah pola IV, yang kedua adalah pola III. Pola I dan pola II penggunaannya lebih sering muncul ketika ditujukan kepada orang yang statusnya lebih rendah.

Meguro Akiko dari Universitas Tohoku pada tahun 1996 membuat penelitian mengenai proses pemahaman penolakan tidak langsung pada percakapan bahasa Jepang dilihat dari sudut pandang pembicara yang berbahasa ibu bahasa Jepang. Metode penelitian yang dilakukannya adalah dengan memperdengarkan kaset mengenai beberapa tingkatan percakapan berdasarkan perkembangan jawaban terhadap permintaan, lalu mendapatkan dugaan dan penilaian “menerima” atau “tidak mau”. Hasil analisis dari penelitian yang dilakukan oleh Meguro, bahwa penolakan dan pertimbangan merupakan 代案提示 = *daianteiji* (menunjukkan rencana alternatif) dan memberikan informasi yang tidak menguntungkan pada pencapaian permintaan, yang mana hal ini tidak berarti berfungsi sebagai penolakan.

2.4 Kesantunan

Sebuah sumber inspirasi penting dalam kajian fenomena kesantunan adalah apa yang telah dilakukan oleh Erving Goffman (1956). Psikolog sosial inilah yang memperkenalkan konsep *face*. Dalam hal ini berarti kontak sosial dengan orang lain. *Face* memiliki makna seperti orang mengatakan “kehilangan muka” (*to lose face*). Menurut Goffman, setiap partisipan dalam proses sosial perlu dihargai oleh orang lain dan memiliki kebutuhan untuk bebas dan tidak diganggu. *Every participant in the social process has the need to be appreciated by others and the need to be free and not interfered with* (Goffman, dalam Renkema: 2004:25).

Goffman menyebut kebutuhan untuk dihargai sebagai “*positive face*” dan kebutuhan agar tidak diganggu sebagai “*negative face*”.

Terinspirasi oleh karya Goffman, Brown dan Levinson (1987) mengemukakan etika komunikasi yang difokuskan pada *politeness* dalam berinteraksi sosial dengan melalui bahasa verbal. Sopan santun (*politeness*) merupakan kenyataan yang universal yang berlaku dalam bahasa manapun di dunia ini.

Teori kesantunan berbahasa menurut Brown dan Levinson berkisar pada nosi muka (*face*). Semua orang yang rasional memiliki muka (dalam arti kiasan) dan muka itu harus dijaga, dipelihara, dihormati, dan sebagainya. Ada dua muka yang harus dijaga oleh setiap partisipan, yaitu muka positif dan muka negatif. Muka positif, menurut Brown dan Levinson (1987:61-62), adalah citra diri yang dimiliki seseorang agar apa yang dilakukan atau yang diyakininya diakui oleh orang lain sehingga patut dihargai, apabila tidak dihargai maka orang yang bersangkutan dapat kehilangan muka. Muka negatif adalah citra diri yang dimiliki seseorang agar ia dibiarkan bebas melakukan apa saja yang diinginkannya. Kebebasan yang diberikan akan membuat dirinya dihargai.

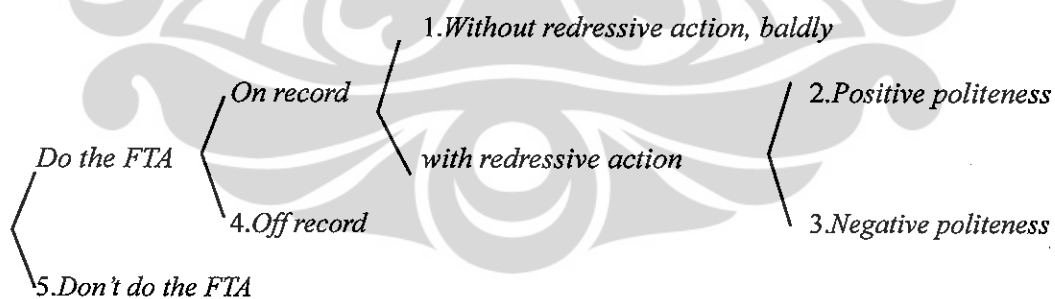
Sebuah tindakan ujaran dapat merupakan ancaman terhadap muka. Misalnya ujaran yang dapat membuat malu seseorang, tindak ujaran seperti itu oleh Brown dan Levinson disebut sebagai *Face Threatening Act* (FTA). Untuk mengurangi ancaman itu dalam berkomunikasi diperlukan sopan santun bahasa. Karena ada dua sisi muka yang terancam yaitu muka negatif dan muka positif,

maka kesantunan pun dibedakan menjadi dua, yaitu tindak kesantunan positif (*positive politeness*) dan tindak kesantunan negatif (*negative politeness*).

Kesantunan positif menurut Brown dan Levinson (1987:70), bertujuan menjaga muka positif partisipan. Sebagai anggota kelompok atau teman yang harus dihargai atau dengan menunjukkan bahwa mereka memiliki kepentingan yang sama. Kesantunan negatif, bertujuan menjaga muka negatif partisipan dengan cara menghindari konflik dan berusaha tidak mencampuri apa yang sedang dilakukan oleh partisipan lain. Kesantunan negatif ditandai oleh peniadaan diri (*self-effacement*), formalitas, dan pengendalian diri dengan memperhatikan citra diri partisipan lain.

Brown dan Levinson (1987) mengatakan bahwa ada empat strategi untuk mengutarakan maksud tersebut, ditambah satu strategi, yaitu lebih baik tidak bertutur tergantung kepada derajat keterancamannya, kelima strategi itu berturut-turut adalah:

- (1) Bertutur secara terus terang tanpa basa-basi (*bald on record*)
- (2) Bertutur dengan menggunakan kesantunan positif
- (3) Bertutur dengan menggunakan kesantunan negatif
- (4) Bertutur dengan cara samar-samar atau tidak transparan (*off record*)
- (5) Bertutur “di dalam hati” dalam arti penutur tidak mengujarkan maksud hatinya



Dari: Renkema, Jan. (2004:26)

Tindak kesantunan positif yaitu meminimalisir tindakan ancaman wajah dengan cara penutur meyakinkan pada petutur bahwa penutur mengetahui keinginan petutur dan berusaha untuk memenuhi harapan petutur. Berikut ini strategi-strategi kesantunan positif menurut Brown dan Levinson (1987: 103-129):

1. *Notice, attend to H (his interest, wants, needs, goods)*
(Memperlihatkan, menghargai minat, keinginan, keperluan dan kebaikan petutur)
2. *Exaggerate (interest, approval, sympathy with H)*
(Melebih-lebihkan minat, persetujuan dan simpati terhadap petutur)
3. *Intensify interest to H*
(Memperkuat ketertarikan terhadap petutur)
4. *Use in-group identity markers*
(Menggunakan penanda identitas sebagai anggota kelompok)
5. *Seek agreement*
(Berusaha mencari persetujuan atau kesepakatan dengan petutur)
6. *Avoid disagreement*
(Menghindari perselisihan pendapat dengan petutur)
7. *Presuppose/raise/assert common ground*
(mengandaikan/melebih-lebihkan sesuatu tentang petutur)
8. *Joke*
(senda gurau)
9. *Assert or presuppose S's knowledge of and concern for H's wants*
(Menegaskan pemahaman dan pengetahuan pembicara yang difokuskan untuk kepentingan petutur)
10. *Offer, promise*
(Menawarkan, menjanjikan sesuatu pada petutur)
11. *Be optimistic*
(Bersikap optimis terhadap petutur)
12. *Include both S and H in the activity*
(Memasukkan petutur pada aktifitas penutur)
13. *Give (or ask for) reasons*
(Memberikan atau meminta alasan pada penutur yang lebih ditekankan pada kepentingan petutur)
14. *Assume or assert reciprocity*
(Menganggap atau menegaskan bahwa yang dikatakan penutur adalah sebagai balasan atas kebaikan petutur)

15. *Give gifts to H*

(Memberikan hadiah pada petutur sebagai realisasi bahwa penutur menghargai kebaikan, bersimpati, memahami dan bekerja sama dengan petutur)

Tindak kesantunan negatif yaitu kesantunan yang bersifat meminimalisir tindakan ancaman wajah dengan cara penutur meyakinkan pada petutur bahwa penutur mengetahui dan menghargai apa yang diinginkan petutur dan tidak ingin memaksakan petutur untuk melakukan keinginan penutur. Berikut ini adalah strategi-strategi yang termasuk ke dalam kesantunan negatif menurut Brown dan Levinson (1987: 132-210):

1. *Be conventionally indirect*
(Menggunakan tindak tutur tidak langsung)
2. *Question, hedge*
(Membuat pertanyaan yang bersifat meragukan, membuat batasan pada petutur)
3. *Be pessimistic*
(Pesimis terhadap petutur)
4. *Minimize the imposition*
(Menyederhanakan atau memperkecil kerugian terhadap petutur)
5. *Give deference*
(Memberikan rasa hormat)
6. *Apologize*
(Meminta maaf)
7. *Impersonalize S and H*
(Membuat penutur dan petutur bersifat umum)
8. *State the FTA as a general rule*
(Merumuskan FTA sebagai aturan yang umum)
9. *Nominalize*
(Menominalisasi subjek)
10. *Go on record as incurring a debt, or as not indebting H*
(berterus terang sebagai hutang budi petutur atau sebaliknya)

Dalam model kesantunan Brown and Levinson (1987) terdapat tiga parameter atau skala penentu tinggi rendahnya peringkat kesantunan sebuah tuturan. Ketiga skala tersebut ditentukan secara kontekstual, sosial dan kultural yang selengkapnya mencakup skala-skala berikut:

1. Skala peringkat jarak sosial antara penutur dan mitra tutur (*social distance between speaker and hearer*) banyak ditentukan oleh parameter perbedaan umur, jenis kelamin, dan latar belakang sosiokultural.
2. Skala peringkat status sosial antara penutur dan mitra tutur (*the speaker and hearer relative power*) atau seringkali disebut dengan peringkat kekuasaan (*power rating*) didasarkan pada kedudukan asimetrik antara penutur dan mitra tutur.
3. Skala peringkat tindak tutur atau sering pula disebut dengan *rank rating* atau *the degree of imposition associated with the required expenditure of goods or service* didasarkan atas kedudukan relatif tindak tutur yang satu dengan tindak tutur lainnya.

2.5 Kesantunan dalam bahasa Jepang

Kesantunan atau *politeness* bagi masyarakat Jepang sedikit berbeda dengan konsep kesantunan sebelumnya yang memfokuskan pada apakah isi tuturan dianggap memenuhi harapan petutur atau menjaga jarak serta menghindari unsur paksaan penutur kepada petutur. Masyarakat Jepang sebagai masyarakat penganut grupisme yang sangat menjaga keutuhan kelompoknya tersebut sangat memperhatikan hubungan antara penutur dan petutur.

Sopan santun dan tata krama telah dilihat oleh orang asing sebagai ciri khas Jepang. Kesantunan adalah kebajikan yang rendah apabila dijalankan hanya karena rasa takut menyinggung perasaan yang baik, padahal seharusnya merupakan manifestasi dari simpati kepada perasaan orang lain (Nitobe, Inazo, 1905:34).

Kesantunan bertutur kata bagi masyarakat Jepang masih merupakan bagian penting ketika mereka mengadakan interaksi. Menurut Ide Sachiko dan

Yoshida Megumi (2002: 444-447), kesantunan digunakan untuk menghindari terjadinya konflik dengan lawan bicara dan menciptakan komunikasi tersebut terlihat lebih sopan. Kesantunan direalisasikan dalam bahasa verbal dan non-verbal. Kesantunan berbahasa pendekatannya dapat diteliti melalui penggunaan bahasa dan ekspresi bahasa.

Aspek yang terdapat dalam kesantunan bahasa ada dua, yaitu *wakimae* (*discerment*) artinya berbahasa berdasarkan pilihan dan *volition* artinya berbahasa berdasarkan kehendak atau kemauan.

Wakimae, mengacu pada norma-norma sosial. Oleh karena itu, masyarakat Jepang diharapkan untuk menyadari adanya hubungan antara konteks situasi dan konteks sosial. Konteks situasi meliputi hubungan antara interpersonal peserta tutur dengan keformalan situasi. Hubungan interpersonal dipengaruhi oleh kedekatan sosial dan psikologi di antara peserta tutur. Faktor lain yang mempengaruhi hubungan tersebut adalah usia, status sosial dan tingkatan lainnya yang menentukan kedekatan psikologi dan sosial. Kedekatan tersebut dikelompokkan ke dalam *uchi* 'dalam kelompok' dan *soto* 'luar kelompok'. Pengguna bahasa yang mengacu pada *wakimae* menunjukkan bahwa penutur melakukan tuturan dengan merendahkan dirinya.

Volition, pada aspek ini kesantunan bahasa penutur dituturkan dengan ekspresi. Tujuan dari ekspresi tersebut adalah untuk mengungkapkan kesantunan. Penutur pun menggunakan berbagai strategi agar tuturannya dapat dikabulkan oleh petutur. *Volition* dalam bahasa Jepang ternyata sesuai dengan teori dari Brown dan Levinson, yaitu strategi kesantunan meliputi kesantunan positif dan kesantunan negatif. Muka positif berhubungan dengan keinginan untuk permintaan, persetujuan, atau penetapan suatu hal dan ditujukan pada strategi kesantunan positif. Muka negatif cenderung pada *need* 'kebutuhan' karena penutur tidak ingin adanya rasa ditekan, dihalang-halangi dan dipaksa. Hal tersebut ditujukan untuk strategi kesantunan negatif. Penutur merancang perilaku berbahasa untuk menjaga muka penutur maupun petutur.

Menurut Lino (2003:73) unsur-unsur kesantunan meliputi dua bagian, yaitu segi linguistik dan non linguistik sebagai berikut;

A. Unsur-Unsur Segi Linguistik:

1. Penggunaan bentuk sopan (*teineitai*), penggunaan bentuk *-desul/-masu*
2. Bentuk hormat (*shukaku sonkeigo/sonkeigo*), misalnya: penggunaan *irassharu* 'ada', *ossharu* 'menyatakan', *meshiagaru* 'makan'
3. Penggunaan bentuk *taikaku sonkeigo (kenjougo)*, misalnya: *itadaku* 'menerima'
4. Penggunaan *kenjougo*, misalnya *mairu* 'datang', *mousu* 'menyebutkan'
5. Penggunaan bahasa indah (*bikago*) misalnya dengan menambahkan prefiks(*o-* atau *go-*)

B. Unsur-unsur non linguistik, sistem pendukung kesantunan lain:

1. Memperhatikan kata sapaan
2. Memperhatikan sebutan untuk mengelompokkan orang
3. Pemilihan partikel akhir
4. Memperhatikan jawaban
5. Penggunaan kosa kata *wago, kango (chotto, sukoshi)*, dan *wago* dianggap lebih halus dari pada *kango*
6. Memperhatikan kata-kata panggilan (*sumimasen, anou, moshimoshi*)
7. Memperhatikan penggunaan *negashi (ikimasu ka, ikimasen ka)*
8. Tuturan yang disampaikan lebih panjang dianggap lebih sopan
9. Sebaiknya tidak menggunakan akronim/penyingkatan
10. Kalimat yang teratur
11. Menghindari penggunaan dialek
12. Pengaturan suara, mengeraskan sedikit pada bagian tertentu
13. Penggunaan ekspresi perasaan (*aizuchi*)
14. Topik tidak menyinggung hal konkrit dalam kehidupan sehari-hari
15. Memberikan kesempatan bicara kepada lawan bicara
16. Sedikit bicara
17. Menjaga jarak dengan lawan bicara
18. Tidak menggunakan bahasa tubuh (*gesture*)
19. Menunduk, tidak banyak bergerak
20. Memperhatikan cara duduk

2.6 Pragmatik

Istilah pragmatik lahir di Amerika pada awal abad 20 dari sebuah paham filsafat yaitu aliran filsafat yang percaya bahwa 'nilai guna' (*value in use*) adalah ujian nyata akan kebenaran (Sumarsono, 2004: 8). Aliran ini disebut paham pragmatisme yang dipelopori oleh Charles Sanders Peirce, William James, dan John Dewey. Paham ini percaya bahwa kebenaran suatu pemikiran adalah apabila ia berhasil membuktikan kegunaan dan manfaatnya yang diuji melalui pengalaman.

Menurut Leech (1989:13) pragmatik adalah studi makna dalam kaitannya dengan situasi ujaran. Oleh karena itu prasyarat yang diperlukan untuk melakukan analisis pragmatik atas tuturan, termasuk tuturan yang bermuatan implikatur percakapan, adalah situasi ujaran yang mendukung keberadaan suatu tuturan dalam percakapan. Situasi ujaran meliputi unsur-unsur:

1. penutur dan petutur
2. konteks
3. tujuan
4. tindak tutur atau tindak verbal
5. tuturan sebagai produk tindak verbal
6. waktu
7. tempat

Sejalan dengan Leech, Yule (1995:3) menyatakan bahwa *pragmatics is the study of contextual meaning* (studi tentang makna kontekstual). Jadi, untuk menghasilkan penafsiran atau penginterpretasian yang tepat dalam menganalisis suatu tuturan, penutur atau penulis harus menghubungkan tuturan tersebut dengan konteks. Dengan kata lain menganalisis tuturan dari kaca mata pragmatik perlu mengaitkannya dengan konteks di mana, kapan, dan dalam kondisi bagaimana tuturan tersebut terwujud.

Pemahaman konteks sangat diperlukan dalam analisis pragmatik. Karena Bertolak dari pemahaman konteks inilah satuan-satuan bahasa dalam suatu tuturan dapat dijelaskan. Konteks ialah segala aspek yang berkaitan dengan lingkungan fisik dan sosial sebuah tuturan. Leech (1989:13) mengartikan

konteks sebagai pengetahuan latar belakang tuturan yang sama-sama dimiliki baik oleh penutur maupun oleh petutur dan yang membantu petutur menafsirkan makna tuturan. Dengan demikian, konteks dapat mengacu pada tuturan sebelum dan sesudah tuturan yang dimaksud, mengacu kepada keadaan sekitar yang berkaitan dengan kebiasaan partisipan, adat istiadat dan budaya masyarakat. Konteks pun dapat mengacu pada kondisi fisik, mental, serta pengetahuan yang ada di benak penutur maupun petutur. Unsur waktu dan tempat terkait erat dengan hal-hal tersebut (Wiryoatmoko, 2006).

Mey (1993) menyebutkan bahwa *Pragmatics is the study of the conditions of human language uses as these are determined by the context of society*. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa studi pragmatik tidak dapat mengabaikan konteks situasi tutur.

Teori pragmatik sebagai sumber gagasan untuk menganalisis makna dari data yang terikat konteks karena dalam pragmatik makna muncul dalam konteks penggunaan bahasa secara sosial. Pragmatik terbagi menjadi dua bagian yaitu pragmalinguistik dan sosiopragmatik. Pragmalinguistik digunakan untuk menganalisis wacana yang berkaitan dengan linguistik, yaitu landasan untuk menemukan bentuk tindak tutur penolakan atau sebagai tindak lokusi penolakan, jenis penolakan, kekohesian dan kekoherensian yang terdapat dalam wacana tindak tutur penolakan. Sosiopragmatik digunakan untuk menemukan mekanisme pragmatik melalui kajian nonlinguistik yang terkait dengan gender, status dan usia dalam tindak tutur penolakan dalam bahasa Jepang.

BAB 3

BUDAYA JEPANG DAN TINDAK TUTUR

3.1 Budaya

Budaya menurut Keesing dalam *"Theories of Culture"* mempunyai dua pendekatan, yaitu:

(1). Budaya sebagai sistem adaptasi, berasal dari perspektif evolusi terhadap kebudayaan. Pembelajaran budaya menyebabkan kehidupan manusia bertahan dalam situasi ekologis tertentu.

Asumsi memandang kebudayaan sebagai sistem adaptasi:

- Budaya merupakan sistem pada perilaku yang ditransmisikan secara sosial dan bertujuan untuk mengaitkan komunitas manusia dengan lingkungannya.
- Perubahan budaya yang terjadi disebabkan proses adaptasi terhadap lingkungan
- Teknologi, Subsistensi ekonomi, dan organisasi sosial yang terkait secara langsung dengan proses produksi merupakan bidang sentral kebudayaan yang paling adaptif.

(2). Budaya sebagai sistem gagasan atau ide, mempunyai konsekuensi adaptif dalam mengendalikan populasi, mendukung subsistensi, dan mempertahankan ekosistem.

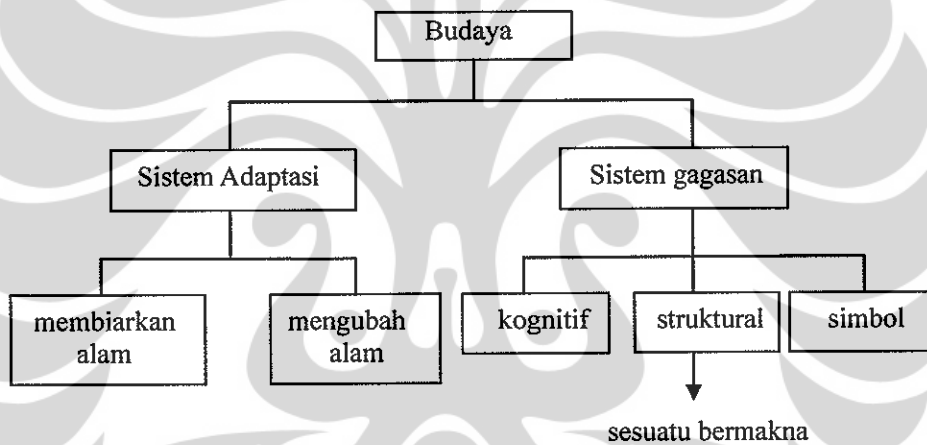
Asumsi memandang kebudayaan sebagai sistem gagasan :

- Kebudayaan sebagai sistem kognisi, dipengaruhi oleh aliran psikologi kognitif, bahwa ide merupakan awal dari segalanya. Budaya bukan cuma diajarkan, tetapi melalui pikiran sendiri menginterpretasi budaya. Tiap individu dapat mempunyai budaya yang berbeda. Budaya berada pada kognisi perindividu.

- Budaya sebagai sistem struktural, budaya dipandang sebagai struktur terdiri dari komponen budaya yang saling berhubungan. Komponen budaya berubah, yang lain ikut menyesuaikan perubahan tersebut.
- Budaya sebagai sistem simbol, budaya terdiri dari simbol-simbol, dimiliki bersama oleh anggota masyarakat, tergantung pada persepsi seseorang dapat mengartikan makna dari simbol.

Keesing dan Scheiner menyatakan bahwa budaya sebagai sistem pengetahuan harus diselidiki dan dipetakan karena budaya tidak hanya sebagai koleksi simbol, tetapi sebagai sistem pengetahuan yang menghasilkan model-model simbol.

Berikut ini adalah bagan dari inti pandangan Keesing;



Keesing, Roger M. and Casson, *ed.* 1981.

Budaya berkenaan dengan cara manusia hidup. Manusia belajar berpikir, merasa, mempercayai, dan mengusahakan apa yang patut menurut budayanya. Bahasa, persahabatan, kebiasaan makan, praktik komunikasi, tindakan-tindakan sosial, kegiatan-kegiatan ekonomi dan politik, dan teknologi, semua itu berdasarkan pola-pola budaya (Richard E. Porter & Larry A. Samovar dalam Mulyana. Deddy & Rakhmat, Jalaluddin. 1990).

Budaya merupakan suatu konsep yang membangkitkan minat. Secara formal budaya didefinisikan sebagai tatanan pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, nilai, sikap, makna, hirarki, agama, waktu, peranan, hubungan ruang, konsep alam semesta, objek-objek materi dan milik yang diperoleh sekelompok besar orang dari generasi ke generasi melalui usaha individu dan kelompok.

Budaya menampakkan diri dalam pola-pola bahasa dalam bentuk-bentuk kegiatan dan perilaku yang berfungsi sebagai model-model bagi tindakan-tindakan penyesuaian diri dan gaya komunikasi yang memungkinkan orang-orang tinggal dalam suatu masyarakat di suatu lingkungan geografis tertentu pada suatu tingkat perkembangan teknis tertentu dan pada suatu saat tertentu.

Budaya dan komunikasi tidak dapat dipisahkan oleh karena budaya tidak hanya menentukan siapa bicara dengan siapa, tentang apa, dan bagaimana orang menyandi pesan, makna yang ia miliki untuk pesan, dan kondisi-kondisinya untuk mengirim, memperhatikan dan menafsirkan pesan.

3.2 Budaya Jepang dan Tindak Tutur

Masyarakat Jepang adalah masyarakat yang mengenal hierarki dengan mengakui seorang kaisar sebagai pemimpin dan lambang negara. Melalui fenomena tersebut berarti masyarakat Jepang menganut jarak sosial. Terbentuknya hierarki dalam tatanan masyarakat feodal, membentuk sistem masyarakat yang menganut ;

- 1) Senior-junior (*sempai-kohai*), Nakane mengatakan, dunia orang Jepang terbagi dalam tiga kategori, *sempai* (senior), *kohai* (junior), *doryo* (pangkat yang sama). Dengan demikian, ada perbedaan kadar perhatian atas kaidah-kaidah penghormatan menurut pribadi tiap-tiap orang (Nakane, 1973: 37). Hubungan antar anggota dalam kelompok adalah berdasarkan senioritas. Hubungan antara *sempai* (senior) dengan *kohai* (junior) amat penting, di samping itu ada *dōryō* yaitu anggota dengan senioritas yang sama.
- 2) Orang luar dan orang dalam (*uchi-soto*), *Uchi* cenderung pada hubungan kedekatan yang erat dan perasaan kebersamaan di dalam kelompok. Sedangkan *soto* memiliki hubungan kerapatan yang lebih jauh. Ketika berbicara dengan orang luar, karyawan perusahaan sering menyebut perusahaan mereka sebagai *uchi*, ini menggambarkan garis antara "mereka" dan "kita". Seseorang tidak dapat mendiskusikan hal-hal sensitif secara terang-terangan pada *soto* tapi secara lugas dapat mematahkan kerahasiaan dalam situasi *uchi* (Sugimoto, 2003: 28).

3) Hubungan atasan-bawahan (*jouge-kankei*), Arti dari kehidupan berkelompok di Jepang sangat kuat. Secara umum boleh dikatakan bahwa individu dihargai sebagai suatu nilai penting, tetapi nilai kelompok lebih tinggi daripada individu. Seorang pemimpin pada hakekatnya adalah individu, meskipun fungsinya berbeda dari anggota-anggota kelompok namun seorang pemimpin menempatkan dirinya di bawah kelompok dan tidak sama tinggi, apalagi berada di atasnya. Hubungan pemimpin dan anggota di Jepang lebih banyak dipengaruhi oleh faktor emosional sehingga dalam perusahaan pun hubungan antara pimpinan dan karyawannya menjadi lebih dekat. Di lain pihak, para anggota juga mengutamakan solidaritas kelompok (Suryohadiprojo, 1987: 149-151).

Sistem ini besar pengaruhnya terhadap bahasa. Tingkatan masyarakat mempengaruhi bahasa Jepang dengan adanya *keigo* (bahasa halus). *Keigo* yang dianut Jepang adalah *soutai keigo*, yaitu tindak tutur yang dipengaruhi oleh posisi keberadaan dari penutur dan petutur, apakah ia berada di lingkungannya sendiri atau di luar lingkungan itu.

Tingkatan dalam bahasa Jepang ditentukan berdasarkan parameter berikut:

1. Usia (*nenrei*), dengan melibatkan apakah tua atau muda, senior atau junior;
2. Status posisi (*chii*), meliputi apakah atasan atau bawahan, dosen atau mahasiswa;
3. Gender (*sei*), meliputi apakah laki-laki atau perempuan;
4. Tingkat keakraban (*shinso*), apakah orang yang berada di lingkungan sendiri (orang dalam) atau sebaliknya (orang luar);
5. Bentuk kalimat (*buntai*) apakah bahasa percakapan sehari-hari, bahasa yang digunakan dalam rapat, formal dan nonformal (*koushi*), apakah bahasa yang digunakan bersifat umum atau pribadi;
6. Pendidikan (*kyouiku*), dengan membedakan apakah penutur tersebut mendapat pendidikan atau tidak (Nakao, 1997:143).

Keenam parameter di atas dapat dijadikan penanda jarak sosial yang sangat mempengaruhi kesantunan dalam penggunaan bahasa yang tidak hanya ditandai oleh bahasa tetapi juga dengan strategi berbahasa.

3.2.1 Usia dalam Tindak Tutur Bahasa Jepang

Ada korelasi antara tingkat penggunaan bahasa sopan dan usia pada tingkat gramatikal. Ide, Sachiko (dalam Tsujimura, 1999) menjelaskan bahwa hal mendasar dalam perilaku sosiolinguistik Jepang adalah bersikap sopan pada orang yang lebih tua. Hal ini berkaitan dengan pengaruh ajaran konfusianisme, bahwa sistem senioritas terdapat dalam semua kelompok sosial orang Jepang.

3.2.2 Gender dalam Tindak Tutur Bahasa Jepang

Gender adalah kategori sosial, dilihat dari gender, bahasa Jepang sebenarnya bukan bahasa yang bergender. Tetapi bahasa Jepang memiliki bahasa laki-laki (*otoko kotoba*) dan bahasa perempuan (*onna kotoba*) yang menjadi ciri khas bahasa Jepang. Morita (dalam Lino, 2003: 236) menjelaskan bahwa bahasa laki-laki dan bahasa perempuan muncul pada zaman Heian yang ditandai dengan adanya *otokode* 「男手」 yaitu huruf *katakana* dan *kanbun* (tulisan China), serta *onnade* 「女手」 yaitu huruf hiragana.

Adanya perbedaan bentuk bahasa laki-laki dan bahasa perempuan dalam masyarakat Jepang disebabkan oleh perbedaan peran dan kedudukan antara laki-laki dan perempuan di dalam masyarakat. Bahasa laki-laki yang pada dasarnya menggunakan *kango* (kosa kata dengan cara baca China) diasumsikan memiliki rasa yang kuat dan fokus pada hal-hal yang berkaitan dengan pemikiran. Sedangkan bahasa perempuan yang menggunakan *wago* (kosa kata dengan cara baca Jepang) cenderung memberikan kesan halus penuh perasaan [Morita, Noi (dalam Lino, 2003:236)].

3.3 Budaya dalam Manajemen Jepang

Bagi masyarakat dunia, orang Jepang dikenal sebagai orang yang sangat loyal dan penuh pengabdian. Bagi orang Jepang meletakkan kepentingan kelompok di atas kepentingan pribadi adalah sesuatu hal yang sudah berurat akar. Loyalitas dan ketaatan benar-benar menyatu. (Yamamoto Shichihei:1985).

Menurut Mitsuyo Hanada dan Atsushi Yoshikawa dalam tulisannya yang berjudul *Shop-Floor Approach to Management in Japan*, pada dasarnya

manajemen Jepang menemukan akarnya dalam empat elemen utama.

Pertama; *groupism* atau kelompok. *Groupism* adalah elemen yang paling mendalam dari budaya Jepang. Di Jepang, diri dilihat sebagai bagian dari kelompok. Kelompok adalah unit sosial yang mendasar di Jepang. Apabila tidak mendapatkan persetujuan dari kelompok, bahkan pemimpin sekalipun mungkin akan merasa sulit untuk mendapatkan apa-apa. Seorang anggota kelompok merasa paling bahagia ketika tahu bahwa dirinya sedang mengejar tujuan kelompoknya secara harmonis bersama anggota-anggota yang lain. *Harmony* atau *wa* dalam bahasa Jepang menjadi perhatian yang utama dalam mempertahankan efisiensi dan moral kelompok. Mufakat atau *nemawashi* seharusnya telah dicapai sebelum keputusan dibuat. *Groupism* merupakan akar dari beberapa sistem manajemen Jepang seperti hubungan kerja seumur hidup, pengambilan keputusan dengan mufakat, dan evaluasi kinerja yang kompleks.

Kedua; Jepang merupakan masyarakat homogen yang unik. Akibat dari menutup diri dalam waktu yang lama, Jepang telah membentuk suatu sistem komunikasi non-verbal yang sangat efektif. Ungkapan-ungkapan seperti *ishin denshin* ("saling memahami") dan *naa naa ni yaru* ("melakukan bisnis tanpa kontrak formal tetapi atas dasar saling pengertian") yang umum dalam masyarakat Jepang.

Unsur ketiga adalah etika Konfusianisme. Konfusianisme diperkenalkan di Jepang pada awal abad keempat dan diajarkan sebagai program studi formal untuk Samurai, kasta Ksatria yang memerintah Jepang selama 300 tahun sampai tahun 1868. Konfusianisme menekankan pentingnya kesetiaan kepada atasan, ketaatan kepada senior, kewajiban 'bos' kepada bawahannya dan kerja keras. Ciri khas perusahaan Jepang yang besar seperti pekerjaan seumur hidup, sistem senioritas, dan loyalitas karyawan kemungkinan besar berasal dari etika Konfusius.

Unsur terakhir yang tidak kalah pentingnya adalah pendidikan. Di Jepang, meskipun pendidikan wajib belajar selama 9 tahun, namun 94,3 persen (1981) menyelesaikan pendidikan 12 tahun pendidikan.

Perusahaan (*kaisha*) bagi orang Jepang adalah pihak yang membayar individu untuk melakukan tugasnya sebagai kewajiban sedangkan perusahaan memiliki hak atas pemenuhan hidup individu. Maka, kewajiban bagi seorang

individu untuk memenuhi aturan dan perintah. Doi (1973:19 dalam Graham, Fiona) menyatakan *Amae* mewakili perasaan bayi untuk ibunya - ketergantungan, atau keinginan untuk cinta, ini melibatkan ketergantungan pada sesuatu dan keengganan untuk dipisahkan dari benda itu. *Amae* secara langsung berkaitan dengan pengembangan rasa diri individu, sehingga seseorang yang memiliki *jibun* (kesadaran diri) dapat mengendalikan perasaannya. *Amae* juga berhubungan erat dengan hubungan antara senior-junior, yang menjadi jantung kehidupan di perusahaan.

Masyarakat Jepang mempunyai ciri adanya semacam sistem senioritas. Menurut prinsip itu, kumpulan prestasi seseorang di sekolah dan dalam pekerjaan diukur dengan lamanya seseorang bekerja yang pada giliran berikutnya tercermin dalam tingkatan atau status. Tentu saja, kemampuan seseorang atau kompetensinya ikut dipertimbangkan dalam menilai prestasi seseorang. Tetapi dalam kedua kasus itu, tingkatan seseorang ditentukan dengan basis senioritas.

Prinsip senioritas tidak hanya berlaku bagi hirarki karyawan, melainkan seluruh jaringan hubungan dalam suatu grup perusahaan. Apabila diminta mengerjakan sesuatu untuk majikannya dulu, ia akan selalu memprioritaskannya kendati hal itu akan merepotkannya. Sebagian besar kariernya dipergunakan dengan cara seperti itu. Sistem senioritas ini berkembang pada periode Tokugawa, bukan sesudah masuknya kapitalisme Baru dalam era Meiji (1868-1912). Karena alasan itulah maka sistem senioritas merupakan bagian dan unsur dari struktur sosial tradisional (Yamamoto Shichihei:1985).

Walaupun kelompok diatur secara senioritas, keputusan-keputusan tidak hanya diambil oleh pimpinan kelompok seorang, melainkan merupakan hasil musyawarah-mufakat (*ringisei*). Seorang pemimpin kelompok senantiasa menampilkan hubungan emosional yang erat, dan keinginan para anggota kelompok untuk selalu mendapat pertimbangan pemimpin kelompok (Suryohadiprojo, 1987:45).

Perusahaan pada dasarnya berupaya mendapatkan keuntungan sebagai prioritas utama. Untuk mencapai keuntungan perusahaan mengharuskan setiap pegawai memiliki kesadaran sosial mengikuti metode perusahaan (*houshin*). Perusahaan menerapkan aturan yang ketat terhadap pegawai dan pegawai harus

menyesuaikan diri dengan aturan tersebut dan tidak dapat menolaknya, karena keberadaannya di perusahaan sebagai upaya untuk memenuhi dan meraih harapan-harapan dirinya. Misalnya mengenai waktu kerja, waktu kerja memang merupakan suatu ketetapan, tetapi waktu kerja untuk bawahan (*kohai*) tidak ditentukan oleh diri sendiri melainkan oleh atasan langsung sehingga tidak memungkinkan untuk membuat janji dengan orang luar satu jam sebelum waktu kerja selesai. Selain itu, upah untuk kerja lembur merupakan tanggungan perusahaan, begitu juga dengan masuk kantor pada hari libur, hari Sabtu atau Minggu. Penolakan bekerja pada hari libur akan menurunkan dan menjatuhkan nilai terhadap pegawai yang ditunjuk. Kunci untuk menghindari dari tugas ini adalah mendekati atasan yang terkait, tetapi bukan menjilat secara berlebihan atau menjelek-jelekan.

Interaksi dengan senior dan atasan sebaiknya dijaga, terutama terhadap senior dan atasan langsung. Kesadaran yang harus dibentuk dalam menghadapi senior dan atasan langsung ini diibaratkan dalam pengertian sebagai kawan dalam kesamaan jiwa yang makan bersama dengan piring yang sama. Bawahan yang meremehkan tata krama ini akan dikenai sanksi. Berhubungan dengan hal itu, Graham, Fiona (2003) menyebutkan bahwa makin tua karyawan di suatu perusahaan, makin besar tingkat kesetiaan dan kasih sayang yang mereka nyatakan bagi perusahaannya. Loyalitas adalah salah satu karakteristik yang paling penting di sebuah perusahaan Jepang, loyalitas tinggi yang diungkapkan oleh karyawan terhadap perusahaan ini sering disebut sebagai alasan mengapa mereka bekerja begitu keras.

Dalam melakukan hubungan bisnis dengan orang Jepang banyak aspek budaya Jepang yang sebaiknya diperhatikan. Menurut Robert Christopher (1983) dalam *The Japanese Mind*, para pebisnis yang hendak berbisnis di Jepang harus memahami berbagai aspek budaya Jepang mulai dari bahasa, sistem nilai yang melatarbelakangi perilaku mereka, tradisi dan aspek-aspek budaya lainnya.

Ada tujuh kerangka landasan yang harus diperhatikan untuk memahami Jepang, yaitu:

1. Kompleksitas Bahasa, bahasa Jepang dikenal demikian rumit, sehingga sering dinamakan "bahasa Jin". Orang Jepang tidak biasa berbicara dengan

bahasa yang terang dan langsung. Kata-kata yang digunakan seringkali bermakna ganda. Mereka lebih suka menggunakan bahasa nonverbal khas Jepang. Hal ini dapat membingungkan dan menyulitkan pebisnis asing (Christopher Robert C, 1983:39).

2. Homogenitas Ras dan Budaya, dalam konteks ras dan budaya, Jepang tergolong paling homogen di dunia. Itulah sebabnya orang Jepang dapat melakukan westernisasi tanpa mengubah kepribadian yang menjadi “jiwa Jepang” yang khas (Christopher Robert C, 1983:44).
3. Sikap Eksklusif, orang Jepang memiliki *in-group feeling* yang sangat kuat, sehingga cenderung eksklusif. Satu-satunya cara untuk dapat diterima secara “penuh” adalah dilahirkan dalam masyarakat Jepang (Christopher Robert C, 1983:49).
4. Kuatnya Ikatan Kelompok, peran kelompok dalam masyarakat Jepang begitu menonjol. Karena itu, kebanggaan, keterikatan, loyalitas dan tanggung jawab terhadap kelompok (dari keluarga hingga negara) begitu besar. Kohesivitas dalam kelompok begitu kental, sehingga tiap-tiap anggota senantiasa saling memperhatikan dan saling mendorong untuk maju bersama (Christopher Robert C, 1983:51).
5. Menjunjung Harmoni, orang Jepang mengagungkan konsensus sebagai cara terbaik menyelesaikan berbagai masalah. Mereka cenderung menghindari konfrontasi terbuka. Karena itu, berbagai konflik yang timbul diupayakan dapat diselesaikan dengan cara “musyawarah-mufakat”. (Christopher Robert C, 1983:53).
6. Komitmen Kesejahteraan, orientasi dan komitmen terbesar orang Jepang adalah pada kesejahteraan masyarakat ketimbang kepada ideologi atau agama. Inilah yang menyebabkan orang Jepang mudah menerima perubahan (Christopher Robert C, 1983:55).

7. Rasa Superioritas, walaupun bersedia mengimpor gagasan, intuisi, pengetahuan dan teknologi asing, umumnya orang Jepang (khususnya generasi tua) kurang berminat melakukan kontak langsung dengan orang asing. Namun demikian mereka merasa “superior” di antara bangsa-bangsa lain (Christopher Robert C, 1983:57).

Menurut Antar Venus Khadiz dalam buku Komunikasi Antar Budaya, apabila tidak memperhatikan dan memahami ketujuh karakteristik di atas, maka akan sulit bagi orang asing untuk bekerja atau berbisnis dengan orang Jepang.

Misalnya ketika terjadi ketidaksepakatan dalam suatu perundingan bisnis, untuk menghindari konflik orang Jepang cenderung tidak berbicara terus terang atau diam. Diam bagi orang Jepang bukan berarti setuju dengan keputusan yang diambil. Oleh karena itulah orang asing perlu memahami karakteristik orang Jepang seperti yang telah disebutkan di atas.

BAB 4 ANALISIS DATA

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban dari kuesioner yang disebarakan melalui surat elektronik kepada karyawan Jepang. Responden yang mengirimkan kembali jawaban kuesioner berjumlah 60 orang, terdiri dari para karyawan yang tersebar di beberapa kota di Jepang, antara lain adalah Tokyo, Hyogo, Osaka, Hiroshima dan Fukuoka.

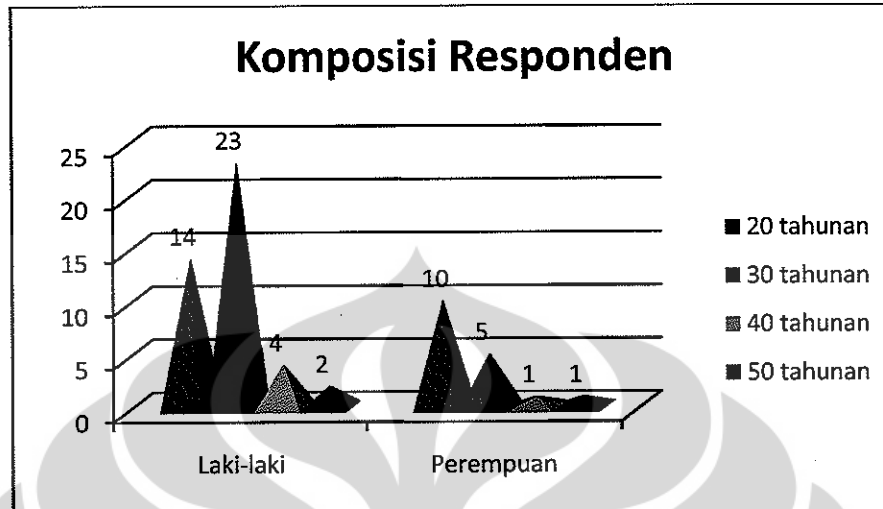
Pada kuesioner responden diminta menuliskan data diri yaitu jenis kelamin, usia dan posisinya di perusahaan. Namun ada beberapa responden yang tidak menuliskan posisinya di perusahaan. Hal ini dapat dimaklumi, seperti yang dikatakan oleh Sasaki Naoto (1981) bahwa sifat "tertutup" merupakan bagian dari watak bangsa Jepang, apakah mereka anggota organisasi "tertutup" atau tidak, orang Jepang bukanlah ahli bergaul.

Komposisi responden lebih banyak didominasi oleh laki-laki, yaitu 71,7% (43 orang), sementara responden perempuan hanya 28,3% (17 orang) dari jumlah total 60 responden. Hal ini mungkin saja terjadi karena adanya pandangan bahwa pemkerjaan para wanita dalam jajaran fungsi manajerial sangat sulit karena peran-peran tradisional wanita (Pascale, Tanner Richard & G. Athos Anthony. 1992:134). Pandangan tersebut diperkuat oleh pernyataan Yoshihara Kunio (1992), meskipun kaum wanita juga dipekerjakan di perusahaan besar, mereka diharapkan keluar pada waktu menikah, atau paling lambat kalau sudah hamil.

Tabel 2. Komposisi responden menurut variabel jenis kelamin dan usia

Jenis Kelamin	Usia	Jumlah	%
Laki-laki	20-an	14	23,3%
	30-an	23	38,3%
	40-an	4	6,7%
	50-an	2	3,3%
Perempuan	20-an	10	16,7%
	30-an	5	8,3%
	40-an	1	1,7%
	50-an	1	1,7%
total		60	100%

Divisualisasikan dalam grafik sebagai berikut;



grafik 1

Penelitian ini menggunakan parameter kekuasaan (*power*) yang merujuk pada usia dan jenis kelamin. Dengan asumsi bahwa perbedaan usia dan jenis kelamin dapat memengaruhi pilihan tuturan. Menurut Brown dan Gilman A. (1960:255) ada banyak ukuran kekuasaan, antara lain; kekuatan fisik, kekayaan, usia, jenis kelamin dan jabatan institusional.

Data-data yang terjaring diamati dan diklasifikasikan menurut usia dan jenis kelamin. Kemudian dikelompokkan menurut situasi hipotesis yang diberikan, selanjutnya tuturan penolakan yang ditulis oleh responden diklasifikasikan berdasarkan formula semantik yang telah dirumuskan oleh Beebe, Takahashi dan Uliss-Weltz (1990:72-73) yaitu respon penolakan langsung (*direct*), respon penolakan taklangsung (*indirect*) dan respon tambahan (*adjunct*). Respon penolakan yang diungkapkan oleh responden bisa jadi tidak berdiri sendiri melainkan merupakan kombinasi antara respon penolakan langsung, respon penolakan taklangsung dan juga dengan respon penolakan tambahan. Kemungkinan kombinasi respon penolakan tersebut dikelompokkan menjadi tujuh strategi, yaitu:

- Strategi 1 : kombinasi antara respon penolakan langsung, respon penolakan taklangsung dan respon tambahan.
- Strategi 2 : kombinasi antara respon penolakan langsung dan respon penolakan taklangsung.

- Strategi 3 : kombinasi antara respon penolakan langsung dan respon tambahan.
- Strategi 4 : respon penolakan langsung .
- Strategi 5 : kombinasi antara respon penolakan taklangsung dan respon tambahan.
- Strategi 6 : respon penolakan taklangsung.
- Strategi 7 : respon tambahan.

Setelah itu data-data yang telah diklasifikasikan tersebut dianalisis. Analisis data dibagi menjadi tiga tahap, tahap pertama adalah analisis strategi penolakan secara keseluruhan dari semua data dan informasi yang terjaring kemudian menghubungkan hasil analisis dengan budaya manajemen Jepang, tahap kedua adalah analisis strategi penolakan berdasarkan jenis kelamin dan tahap ketiga adalah analisis strategi penolakan berdasarkan usia.

4.1 Klasifikasi Strategi Penolakan Berdasarkan Situasi Hipotesis

4.1.1 Situasi 1: Menolak memenuhi undangan dari pihak luar

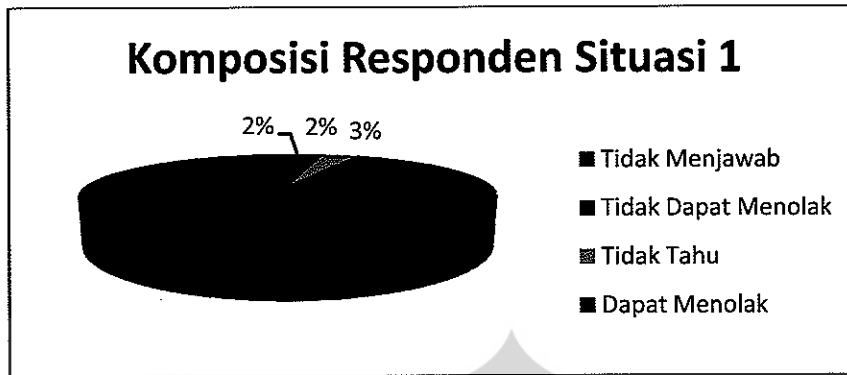
Ilustrasi yang diberikan adalah:

呼ばれたのを断る

「今日はちょうど、うちの部長は二時から五時までスケジュールがあいて いるようなので、この前お話のあった件を説明するのにいいチャンスだと思いますよ。都合がよろしければ、三時ごろいらしゃいませんか。よければ部長にお見えになることを伝えておきますが. . . .」と得意先が言っ てきたのだが、あいにく先約があって訪問できない。

Ketika seorang pelanggan mengatakan, “Hari ini atasan kami memiliki jadwal kosong dari pukul 14.00 sampai pukul 17.00, saya rasa ini adalah kesempatan yang baik untuk menjelaskan masalah beberapa hari yang lalu. Bisakah anda datang sekitar pukul 15.00? Kalau anda bisa saya akan menyampaikannya kepada atasan kami”. Tetapi sayang sekali anda sudah ada janji lain, sehingga anda tidak dapat mengunjunginya.

Dari 60 responden, ada 1 orang yang tidak menjawab kuesioner dan ada 2 orang yang menjawab tidak tahu dan 1 orang yang tidak dapat menolak pada situasi ini.



grafik 2

4.1.1.1 Strategi 1 (Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan)

Bentuk tuturan menolak yang dipakai oleh responden sangat beragam. Respon penolakan yang dikemukakan oleh Beebe, Takahashi dan Uliss-Weltz dijumpai baik di antara kelompok responden laki-laki maupun di antara kelompok responden perempuan.

Bentuk-bentuk tuturan dari respon penolakan yang terjaring adalah seperti contoh-contoh berikut.

- (1) ご丁寧に、ご連絡いただき誠にありがとうございます。お伺いしたいのは山々なのですが、あいにく先約がありお伺いすることができません。また、こちらから部長様にご連絡させていただきます。
(R. 2-20-lk) = (Responden no. 2, usia 20-an, jenis kelamin laki-laki)

Goteineini, gorenraku itadaki makoto ni arigatou gozaimasu. O ukagai shitai no wa yama yamana no desu ga, ainiku senyaku ga ari oukagai surukoto ga dekimasen. Mata, kochira kara buchou sama ni gorenraku sasete itadakimasu.

‘Dengan sopan santun, saya sangat berterima kasih dihubungi. Besar keinginan saya untuk mengunjungi atasan anda, tetapi sayang sekali karena sudah ada janji saya tidak dapat mengunjunginya. Kami akan menghubungi atasan anda lagi nanti.’

Pada data (1) respon penolakan langsung yang diungkapkan adalah 「お伺いすることができません」 (*oukagai suru koto ga dekimasen*) ‘tidak bisa berkunjung’. Selanjutnya respon tidak langsung yang ditemukan dalam ungkapan ini adalah alasan yang ditunjukkan dengan 「. . . あいにく先約があり」 ‘sayang sekali saya sudah ada janji lain’. Kemudian respon tambahan yang

muncul pada respon ini adalah pernyataan positif 「お伺いしたいのは山々なのですが、. . .」 (*oukagai shitai no wa yama yamana no desu ga,...*) dan ungkapan rasa terima kasih atas ajakan yang ditawarkan. Tuturan komisif yang berupa janji juga muncul di akhir tuturan, yaitu 「また、こちらから部長様にご連絡させていただきます」 ‘Kami akan menghubungi atasan Anda (kepala bagian) nanti.’

- (4) ご連絡を頂きましてありがとうございます。ご指示いただいた時間には伺うことが出来ないので、さしつかえなければ明日以降で貴社〇〇部長のご都合のよろしい時間でもうかがうことが出来れば幸いです。(R.28-50-pr)

Gorenraku wo itadakimashite arigatou gozaimasu. goshiji itadaita jikan ni wa ukagau kotoga dekinai no desu ga, sashitsukaena kereba ashita ikoude kisha 〇〇buchou no go tsugou no yoroshii jikan de ukagau koto ga dekireba saiwai desu.

‘Terima kasih sudah dihubungi. Saya tidak dapat berkunjung pada waktu yang telah anda tunjukkan itu, tetapi apabila tidak ada halangan (saya) akan menghargai sekali bila setelah besok dapat mengunjungi atasan perusahaan Anda di waktu yang tepat.’

Respon penolakan langsung yang muncul pada data (4) adalah 「伺うことが出来ない」 (*ukagau kotoga dekinai*). Respon taklangsung yang digunakan responden adalah tuturan yang bertujuan menawarkan alternatif yaitu 「さしつかえなければ明日以降で貴社〇〇部長のご都合のよろしい時間でもうかがうことが出来れば幸いです」 (*sashitsukaena kereba ashita ikoude kisha 〇〇buchou no go tsugou no yoroshii jikan de ukagau koto ga dekireba saiwai desu*). Sedangkan respon tambahan yang muncul adalah ungkapan rasa terima kasih 「ご連絡を頂きましてありがとうございます」 (*Gorenraku wo itadakimashite arigatou gozaimasu*).

- (5) ご連絡頂き誠にありがとうございます。折角のお話を頂いて恐縮なのですが、あいにく別件での先約が入ってしまいその時間帯にお伺いすることが出来ません。もし良ければ日にちを改めてお伺いさせて頂ければと思うのですが、ご都合の方はいかがでしょうか。(R. 29-20-pr)

Gorenraku itadaki makotoni arigatou gozaimasu. Sekkaku no o hanashi wo itadaite kyoushukuna no desu ga, ainiku bekken de no senyaku ga haitte shimai sono jikantai ni o ukagai suru kotoga dekimasen. moshi yokereba hinichi wo aratamete o ukagai sasete itadakereba to omou no desuga, go tsugou no hou wa ikaga deshouka.

‘Terima kasih sekali saya sudah dihubungi. Terima kasih sudah dikabari tetapi maaf, sayang sekali saya sudah ada janji untuk urusan yang lain jadi tidak dapat berkunjung pada waktu tersebut. Kalau boleh untuk mengganti harinya saya akan mengunjungi atasan anda, bagaimana?’

Pada data (5) respon penolakan langsung yang digunakan adalah 「お伺いすることが出来ません」 (*o ukagai suru kotoga dekimasen*). Sementara itu respon penolakan taklangsung pada data ini dinyatakan dengan permohonan maaf dan alasan 「折角のお話を頂いて恐縮なのですが、あいにく別件での先約が入ってしまい」 (*Sekkaku no o hanashi wo itadaite kyoushukuna no desu ga, ainiku bekken de no senyaku ga haitte shimai*) serta ungkapan yang menawarkan alternatif 「もし良ければ日にちを改めてお伺いさせて頂ければと思うのですが、ご都合の方はいかがでしょうか」 (*moshi yokereba hinichi wo aratamete o ukagai sasete itadakereba to omou no desuga, go tsugou no hou wa ikaga deshouka*). Sedangkan respon tambahan yang muncul adalah ungkapan terima kasih 「ご連絡頂き誠にありがとうございます」 (*Gorenraku itadaki makotoni arigatou gozaimasu*).

- (6) ご連絡有難う御座います。お忙しい部長様のお時間を戴けるとの事、是非とも伺いたいと思っておりますが、残念ながら本日は別の商談が入ってしまっており、どうしても抜けられないため、改めて訪問させてもらう事でお断りを伝えます。また、部長様にも宜しくお伝えください。(R. 30-50-1k)

Go renraku arigatou gozaimasu. o isogashii buchou sama no o jikan wo itadakeru tonokoto, zehi to mo ukagaitai to omoimasu ga, zannen nagara honjitsu wa betsu no shoudan ga haitte shimatte ori, doushitemo nukerarenai tame, aratamete houmonsasete morau koto de o kotowari wo tsutaemasu. mata, buchou sama ni mo yoroshiku o tsutaete kudasai.

‘Terima kasih telah menghubungi. Mengenai hal saya bisa mendapatkan waktu atasan anda yang sibuk, sebenarnya saya pun ingin sekali mengunjunginya, tetapi sayang sekali karena hari ini sudah ada pembicaraan bisnis lain dan tidak bisa dibatalkan, saya menyampaikan penolakan, nanti saya akan berkunjung di lain waktu. Dan, tolong sampaikan salam kepada Bapak Kepala Bagian.’

Responden pada data (6) mengungkapkan respon penolakan langsung dengan 「お断りを伝えます」 (*o kotowari wo tsutaemasu*). Sedangkan respon taklangsung yang muncul adalah ungkapan penyesalan dan alasan yaitu 「残念な

がら本日は別の商談が入ってしまっており、どうしても抜けられないため」 (*zannen nagara honjitsu wa betsu no shoudan ga haitte shimatte ori, doushitemo nukerarenai tame*). Pada data ini responden juga menggunakan respon tambahan yaitu ungkapan terima kasih 「連絡有難う御座います」 (*Gorenraku arigatou gozaimasu*) dan pernyataan positif 「お忙しい部長様のお時間を戴けるとの事、是非とも伺いたいと思いたすが」 (*o isogashii buchou sama no o jikan wo itadakeru tonokoto, zehi to mo ukagaitai to omoimasu ga*). Sementara itu, pada akhir tuturan muncul ungkapan 「また、部長様にも宜しくお伝えください」 (*mata, buchou sama ni mo yoroshiku o tsutaete kudasai*) yang merupakan tuturan direktif/impositif berupa permohonan.

- (8) いつもお世話になっております。お忙しいところ、わざわざ、ご連絡頂きまして大変ありがとうございます。本来であれば、何とかスケジュールを調整してお伺いすべきなのですが、どうしてもその時間が調整が付きません。本当に申し訳ありませんが、明日以降の部長様のスケジュールをご確認頂けませんでしょうか。何とかこの商談を成功させたいと願っておりますので、もう一度チャンスを頂きますようお願いいたします。(R. 36-30-1k)

Itsumo o sewa ni natte orimasu. O isogashii tokoro, waza waza, gorenraku itadakimashite taihen arigatou gozaimasu. honrai de areba, nantoka sukejuuru o chousei shite o ukagai suru beki na no desu ga, doushite mo sono jikan ga chousei ga tsukimassen. Hontouni moushiwake arimasen ga, ashita ikou no buchou sama no sukejuuru wo gokakunin itadakemassen deshouka. nantoka kono shoudan wo seikou sasetai to negatte orimasu node, mou ichido chansu wo itadakimasuyou onegai shimasu.

‘Benar-benar terima kasih atas segala kebaikan Anda yang telah dengan sengaja menghubungi saya. Seharusnya saya yang mengatur jadwal untuk berkunjung, tetapi waktu tersebut saya tidak bisa. Mohon maaf sekali, apakah saya bisa mendapatkan konfirmasi mengenai jadwal atasan anda setelah besok? karena saya menginginkan pembicaraan ini sukses, jadi saya mohon agar diberi kesempatan sekali lagi.’

Respon penolakan langsung yang digunakan pada data (8) adalah 「どうしてもその時間が調整が付きません」 (*doushite mo sono jikan ga chousei ga tsukimassen*). Sementara itu respon taklangsung yang muncul adalah ungkapan maaf 「本当に申し訳ありません」 (*hontouni moushiwake arimasen*) dan ungkapan yang menawarkan alternatif 「明日以降の部長様のスケジュールをご確

認頂けませんでしょうか」 (*ashita ikou no buchou sama no sukejuuru wo gokakunin itadakemassen deshouka*). Sedangkan respon tambahan ditandai dengan munculnya pernyataan positif 「何とかこの商談を成功させたいと願っておりますので、もう一度チャンスを頂きますようお願いいたします」 (*nantoka kono shoudan wo seikou sasetai to negatte orimasu node, mou ichido chansu wo itadakimasuyou onegai shimasu*) dan pernyataan yang mengungkapkan rasa terima kasih 「いつもお世話になっております。お忙しいところ、わざわざ、ご連絡頂きまして大変ありがとうございます」 (*Itsumo o sewa ni natte orimasu. O isogashii tokoro, waza waza, gorenraku itadakimashite taihen arigatou gozaimasu*).

4.1.1.2 Strategi 2 (Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung)

Strategi dengan kombinasi antara respon penolakan langsung dan respon taklangsung ini cenderung lebih sering digunakan oleh responden. Berikut ini adalah contoh-contoh bentuk tuturan yang terjaring.

- (15) そうですか。いやー、大変恐縮なんですが、本日は先約があるのでどうしても伺えないんですよ。せっかくおっしゃって頂いたのに大変申し訳ないです。…明日はいかがですか？(R.9-20-1k)

Soudesuka. Iyaa, taihen kyoushuku nan desuga, honjitsu wa senyaku ga aru no de doushitemo ukagaenain desuyo. Sekkaku oshatte itadaita no ni taihen moushiwakenai desu....ashita wa ikaga desuka?

‘Oh ya? Aduh, benar-benar minta maaf tapi, pada hari tersebut saya sudah ada janji, jadi saya tidak bisa mengunjungi (atasan anda). Mohon maaf padahal anda sudah menyampaikannya dengan susah payah.....bagaimana kalau besok?’

Ungkapan penolakan langsung yang digunakan pada data (15) adalah 「伺えないんですよ」 (*ukagaenain desuyo*). Sedangkan respon taklangsung yang muncul adalah ungkapan maaf 「いやー、大変恐縮なんですが」 (*Iyaa, taihen kyoushuku nan desuga*) dan penyesalan 「せっかくおっしゃって頂いたのに大変申し訳ないです」 (*Sekkaku oshatte itadaita no ni taihen moushiwakenai desu*). Selanjutnya ungkapan 「明日はいかがですか？」 (*ashita wa ikaga desuka?*) mempunyai fungsi menawarkan.

- (16) すみません。せっかくご調整いただいたのですが、先に別件の約束が入っておりまして、どうしても都合がつきません。別途、ご調整いただきませうようお願いいたします。(R. 11-40-pr)

Sumimasen. Sekkaku gochousei itadaita no desuga, saki ni bekken no yakusoku ga haitte orimashite, doushitemo tsugou ga sukimasen. Betto, go chousei itadakimasuyou onegai itashimasu.

‘Maaf. Anda sudah mengaturnya dengan susah payah, tetapi sudah ada janji tentang masalah lain, jadi kondisinya kurang tepat. Mohon diatur lagi lain waktu.’

Pada data (16) respon penolakan langsung yang digunakan adalah 「都合がつきません」 (*tsugou ga sukimasen*). Sedangkan respon taklangsung yang muncul adalah ungkapan maaf, yang dinyatakan dengan 「すみません」 (*Sumimasen*), alasan 「せっかくご調整いただいたのですが、先に別件の約束が入っておりまして」 (*Sekkaku gochousei itadaita no desuga, saki ni bekken no yakusoku ga haitte orimashite*) dan harapan 「別途、ご調整いただきますようお願いいたします」 (*Betto, go chousei itadakimasuyou onegai itashimasu*).

- (17) 別の用件があり訪問する事ができませんので他に都合の良い時間をお知らせ致しますでしょうか。(R. 14-30-1k)

Betsu no youken ga ari houmon suru kotoga dekimasen no de hokani tsugou no yoi jikan o oshirasete itasukemasu deshouka.

‘Karena ada keperluan lain saya tidak bisa berkunjung tolong beri tahu kondisi yang tepat di lain waktu.’

Responden pada data (17) menggunakan respon penolakan langsung 「訪問する事ができません」 (*houmon suru kotoga dekimasen*). Sedangkan respon taklangsung yang digunakan adalah 「他に都合の良い時間をお知らせ致しますでしょうか」 (*hoka ni tsugou no yoi jikan o oshirasete itasukemasu deshouka*) yang menyatakan harapan.

- (18) せっかくのお話ですがたいへんもうしわけございません。その時間は先約がございますので訪問する事はできません。(R. 16-40-1k)

Sekkaku no ohanashi desuga taihen moushiwake gozaimasen. Sono jikan wa senyaku ga gozaimasu node houmon suru kotowa dekimasen.

‘Pembicaraan yang sudah lama ditunggu-tunggu, tapi maaf sekali pada waktu tersebut saya tidak dapat berkunjung karena sudah ada janji lain.’

Respon penolakan yang digunakan oleh responden pada data (18) adalah 「訪問する事はできません」 (*houmon suru kotowa dekimasen*). Sedangkan respon taklangsung pada data ini diungkapkan dengan pernyataan maaf 「せっかくのお話ですがたいへんもうしわけございません」 (*Sekkaku no ohanashi desuga taihen moushiwake gozaimasen*) dan alasan 「その時間は先約がございますので」 (*Sono jikan wa senyaku ga gozaimasu node*).

- (22) 大変申し訳ございません。せっかくのご進言ではございますが、そのお時間にお伺いすることができません。ぜひ日にちを改めてご引見くださいますよう お願い申し上げます。(R. 38-30-pr)

Taihen moushiwake gozaimasen. Sekkaku no go shingen dewa gozaimasuga, sono ojikan ni oukagai suru koto ga kanaimasen. Zehi hi nichii o aratamete goinken kudasaimasu you onegai itashimasu.

‘Benar-benar mohon maaf. Usulan yang sudah lama ditunggu-tunggu tetapi saya tidak dapat berkunjung pada waktu tersebut. Mohon kita bertemu pada hari yang lain.’

Pada data (22) respon penolakan langsung ditandai dengan ungkapan 「お伺いすることができません」 (*oukagai suru koto ga kanaimasen*). Sedangkan respon taklangsung ditandai dengan pernyataan maaf 「大変申し訳ございません」 (*Taihen moushiwake gozaimasen*) dan harapan untuk bertemu di lain hari 「ぜひ日にちを改めてご引見くださいますよう お願い申し上げます」 (*Zehi hi nichii o aratamete goinken kudasaimasu you onegai itashimasu*).

- (27) せっかくのお話だったんですが、あいにく先約がありまして、今回はお会いすることができません。申し訳ないのですが、改めて別の日にうかがわせていただきたいとおもいます。(R. 53-20-pr)

Sekkaku no ohanashi dattan desuga, ainiku senyaku ga arimashite, konkai wa o aisuru koto ga dekimasen. Moushiwakenai no desuga, aratamete betsu no hi ni ukagawasete itadakitai to omoimasu.

‘Pembicaraan yang sudah lama ditunggu-tunggu, tetapi sayang sekali karena saya sudah ada janji, jadi tidak dapat bertemu untuk kali ini. Mohon maaf tapi saya bermaksud ingin berkunjung pada hari yang lain.’

Pada data (27) respon penolakan langsung yang muncul adalah 「お会いすることができません」 (*o aisuru koto ga dekimasen*). Sedangkan respon taklangsung yang muncul adalah alasan yang dinyatakan dengan 「せっかくのお話だったんですが、あいにく先約がありまして」 (*Sekkaku no ohanashi dattan desuga, ainiku senyaku ga arimashite*), kemudian responden juga menyatakan maaf dengan 「申し訳ないのですが」 (*Moushiwakenai no desuga*), selanjutnya responden menyatakan harapannya bahwa ia ingin berkunjung di lain hari yang diungkapkan dengan 「改めて別の日にうかがわせていただきたいとおもいます」 (*aratamete betsu no hi ni ukagawasete itadakitai to omoimasu*).

4.1.1.3 Strategi 3 (Respon Penolakan Langsung + Respon Tambahan)

Responden yang menggunakan strategi dengan kombinasi antara respon penolakan langsung dan respon tambahan tidak ditemui pada situasi ini.

4.1.1.4 Strategi 4 (Respon Penolakan Langsung)

Responden tidak ada yang menggunakan strategi penolakan langsung pada situasi ini.

4.1.1.5 Strategi 5 (Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan)

Penggunaan strategi ini dijumpai pada data-data kelompok responden laki-laki berusia 20-an, 30-an, dan 50-an. Sedangkan responden perempuan yang menggunakan strategi ini hanya yang berusia 20-an. Berikut ini adalah contoh-contoh yang terjaring.

- (28) ぜひ、お目にかかりたいです。今、スケジュールを確認してみます。...申し訳ありません。その時間はちょっと予定がありまして、また、改めてこちらからご連絡いたします。(R. 1-30-1k)

Zehi, o me ni kakaritai desu. Ima, sukeju-ru o kakunin shite mimasu. ...moushiwake arimasen. Sono jikan wa chotto yotei ga arimashite, mata aratamete kochira kara gorenraku itashimasu.

‘Sebenarnya saya ingin sekali bertemu. Sekarang saya akan coba melihat skedul dulu...maaf. Pada waktu tersebut sudah ada rencana, kami akan menghubungi lagi nanti.’

Pada data (28) respon taklangsung yang muncul adalah ungkapan maaf 「申し訳ありません」 (*moushiwake arimasesen*), alasan 「その時間はちょっと予定がありまして」 (*Sono jikan wa chotto yotei ga arimashite*) dan janji 「また、改めてこちらからご連絡いたします」 (*mata aratamete kochira kara gorenraku itashimasu*). Repon tambahannya adalah pendapat positif yang menyatakan bahwa penutur juga sebenarnya ingin bertemu diungkapkan dengan 「ぜひ、お目にかかりたいです」 (*Zehi, o me ni kakaritai desu*).

- (30) そうですね！ありがたいです。ちょっとスケジュールを確認してみますね。（と、手帳を確認する）…ああ、残念ながら先の予定が入っています。もしよければ、また日にちを改めてお話にうかがいたいのですが、よろしいでしょうか。（R. 4-20-pr）

Sou desuka! Arigatai desu. Chotto sukeju-ru o kakunin shite mimasu ne. (to, techou o kakunin suru)...aa, zannen nagara saki no yotei ga haitte imasu. Moshi yokereba, mata hinichi o aratamete o hanashi ni ukagaitai no desu ga, yoroshii deshouka.

‘Oh ya?! Syukurlah. Sebentar saya akan lihat jadwal dulu ya. (melihat buku agenda)...aduh sayang sekali saya sudah ada rencana. Saya ingin berkunjung untuk pembicaraan tersebut, tetapi Bagaimana kalau ganti hari lain?’

Pada data (30) respon taklangsung yang muncul adalah alasan yang diungkapkan dengan 「ああ、残念ながら先の予定が入っています」 (*aa, zannen nagara saki no yotei ga haitte imasu*), pada ungkapan ini ditemukan interjeksi ‘aa’, Interjeksi berfungsi untuk mengungkapkan perasaan pembicara, dan secara sintaksis tidak berhubungan dengan kata-kata lain dalam ujaran. Interjeksi bersifat ekstrakalimat dan selalu mendahului ujaran sebagai teriakan yang lepas berdiri sendiri (Kridalaksana. 1994:120). Sementara itu muncul pula pernyataan yang menawarkan alternatif 「もしよければ、また日にちを改めて...、よろしいでしょうか」 (*Moshi yokereba, mata hinichi o aratamete o hanashi ni ukagaitai no desu ga, yoroshii deshouka*). Sedangkan respon tambahan yang muncul adalah ungkapan apresiasi 「ありがたいです」 (*arigatai desu*) dan adanya pendapat positif bahwa penutur juga ingin berkunjung untuk melakukan pembicaraan tersebut yang diungkapkan dengan 「お話にうかがいたい」 (*o hanashi ni ukagaitai*).

- (34) わざわざご連絡いただきありがとうございます。誠に申し訳ありませんが、今日はどうしても変更できない予定が入っておりますので、改めて私の方から部長様にご都合をお伺いいたします。まことに申し訳ありません。(R. 27-50-1k)

Wazawaza gorenraku itadaki arigatou gozaimasu. Makotoni moushiwake arimasen ga, kyou wa doushitemo henkou dekinai yotei ga haitte orimasu no de, aratamete watashi no hou kara buchou sama ni otsugou o oukagai itashimasu. Makotoni moushiwake arimasen.

‘Terima kasih sudah menghubungi saya dengan sengaja. Benar-benar minta maaf, karena hari ini sudah ada rencana yang tidak bisa berubah, jadi sayalah yang akan menanyakan keadaan atasan anda nanti. Saya benar-benar mohon maaf.’

Respon taklangsung yang digunakan oleh responden pada data (34) adalah ungkapan maaf yang mana pada data ini muncul dua kali, yaitu 「誠に申し訳ありません」 (*makotoni moushiwake arimasen*), alasan 「今日はどうしても変更できない予定が入っておりますので」 (*kyou wa doushitemo henkou dekinai yotei ga haitte orimasu no de*) dan pernyataan berupa janji 「改めて私の方から部長様にご都合をお伺いいたします」 (*aratamete watashi no hou kara buchou sama ni otsugou o oukagai itashimasu*). Respon tambahan yang muncul adalah pernyataan terimakasih 「わざわざご連絡いただきありがとうございます」 (*Wazawaza gorenraku itadaki arigatou gozaimasu*).

- (38) お伺いしたいところですが、あいにく先約がありますので後日改めてお伺い致します。(R. 45-20-1k)

Oukagai shitai tokoro desuga, ainiku senyaku ga arimasu no de gojitsu aratamete o ukagai itashimasu.

‘Saya ingin berkunjung tetapi sayang sekali karena sudah ada janji saya akan mengunjungi di kemudian hari.’

Pada data (38) respon taklangsung yang digunakan adalah alasan dengan ungkapan 「あいにく先約がありますので」 (*ainiku senyaku ga arimasu no de*). Responden juga berjanji akan berkunjung di kemudian hari yang diungkapkan dengan 「後日改めてお伺い致します」 (*gojitsu aratamete o ukagai itashimasu*). Respon tambahan yang muncul pada data ini adalah pernyataan positif yang menyatakan bahwa penutur ingin berkunjung dengan ungkapan 「お伺いしたいところですが」 (*Oukagai shitai tokoro desuga*).

4.1.1.6 Strategi 6 (Respon Penolakan Taklangsung)

Responden yang menggunakan strategi ini ada pada kelompok responden laki-laki dan kelompok responden perempuan. Namun strategi ini paling banyak digunakan oleh kelompok responden laki-laki berusia 30-an. Berikut ini adalah contoh-contoh yang terjaring.

(42) 申し訳ございませんあいにくその時間は先約があり~(R. 18-30-lk)

Moushiwake gozaimasen ainiku sono jikan wa senyaku ga ari~

‘Maaf sayang sekali pada waktu tersebut saya sudah ada janji.’

Pada data (42) respon penolakan taklangsung yang muncul adalah ungkapan maaf 「申し訳ございません」 (*Moushiwake gozaimasen*) dan alasan 「あいにくその時間は先約があり~」 (*ainiku sono jikan wa senyaku ga ari~*).

(49) 本日はすでに別件の用事がございまして、また別途予定をうかがってもよろしいでしょうか。(R. 26-20-lk)

Honjitsu wa sude ni bekken no youji ga gozaimashite, mata betto yotei o ukagattemo yoroshii deshouka.

‘Hari ini sudah ada keperluan lain, dapatkah kita atur rencana lagi?’

Respon taklangsung pada data (49) ditandai dengan alasan bahwa penutur sudah ada keperluan yang lain 「本日はすでに別件の用事がございまして」 (*Honjitsu wa sude ni bekken no youji ga gozaimashite*) dan pada data ini penutur juga menawarkan alternatif untuk mengatur rencana lagi 「また別途予定をいかがしてもよろしいでしょうか」 (*mata betto yotei o ikagattemo yoroshii deshouka*).

(52) 申し訳ありませんが、先約が入っております。またの機会に伺わせて頂きます。(R. 48-30-pr)

Moushiwake arimasen ga, senyaku ga haitte orimasu. Mata no kikai ni ukagawasete itadakimasu.

‘Mohon maaf, saya sudah ada janji. Saya akan mengunjungi anda pada kesempatan lain.’

Pada data (52) respon taklangsung yang muncul adalah pernyataan maaf 「申し訳ありません」 (*moushiwake arimasen*), alasan 「先約が入っております」 (*senyaku ga haitte orimasu*) dan janji 「またの機会に伺わせて頂きます」 (*mata no kikai ni ukagawasete itadakimasu*).

4.1.1.7 Strategi 7 (Respon tambahan)

Respon tambahan tidak ditemukan pada jawaban responden untuk situasi 1.

4.1.2 Situasi 2: Menolak ajakan yang tidak menguntungkan bagi perusahaan

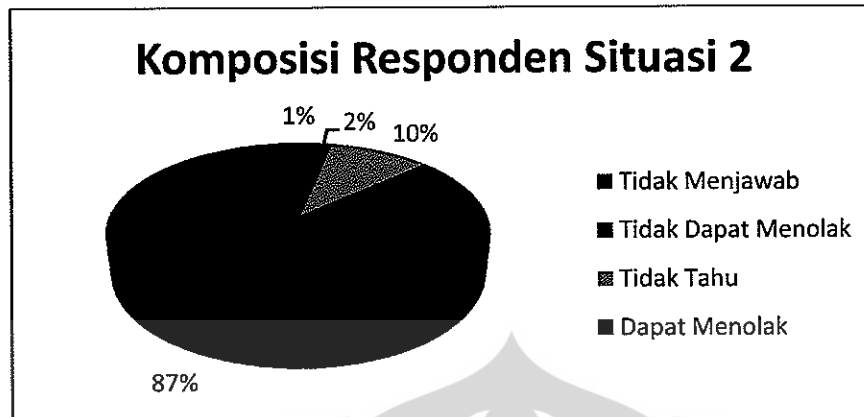
Ilustrasi yang diberikan adalah:

会社に不利な誘いを断る

取引先の A 課長に、「キミがとった仕事のうち、いくつかを会社に内緒で直接うちに回してくれないか。うまくやれば会社には知られないようにできるし。もちろん、報酬ははずむよ」ともちかけられた。A 課長の心証を害せば今後の仕事に差し支えるが、自分の会社を欺くような、そういうことはしたくない。

Kepala bagian mitra bisnis anda mengatakan, “dapatkah anda menyelewengkan beberapa pekerjaan yang anda ambil langsung kepada kami secara rahasia? Apabila hal itu dapat anda lakukan tanpa diketahui oleh perusahaan anda, tentu kompensasinya akan melambung”. Apa yang akan katakan untuk menolaknya? karena kalau merusak kepercayaan dari kepala bagian mitra bisnis anda, maka pekerjaan selanjutnya akan tidak nyaman. Namun anda juga tidak ingin membohongi perusahaan anda dan tidak ingin melakukan hal itu.

Dari 60 responden ada 1 orang responden tidak menjawab, 1 orang tidak bisa menolak dan 6 orang tidak tahu.



grafik 3

4.1.2.1 Strategi 1 (Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan)

Responden yang menggunakan strategi penolakan ini ada pada kelompok responden laki-laki dan kelompok responden perempuan. Responden laki-laki yang menggunakan strategi ini berusia 20-an, 30-an dan 40-an sedangkan pada kelompok perempuan adalah responden yang berusia 30-an dan 50-an. Berikut ini adalah contoh-contoh yang terjaring.

- (53) お気持ちはとても有難く存じます。しかし、硬いことを言うようで大変恐縮なのですが、会社に身を置いている以上、そのようなことはできませんが、もう少し他のやり方で A 課長にとってもわが社にとっても良い方法を検討させて頂ければと考えますが、如何でしょうか？(R. 2-20-1k)

Okimochi wa totemo arigataku zanjimasu. Shikashi, katai koto o iu you de taihen kyoushuku na no desuga, kaisha ni mi o oite iru ijou, sono youna koto wa dekimasen ga, mou sukoshi hoka no yarikata de A kachou ni totemo wa ga sha ni totte mo yoi houhou o kentou sasete itadakereba to kangaemasu ga, ikan deshouka?

‘Saya sangat bersyukur. Tetapi, mohon maaf karena sepertinya sulit, karena saya bergantung pada perusahaan ini jadi saya tidak dapat melakukan hal seperti itu, tapi saya akan mencari mungkin kalau ada cara lain yang sedikit lebih baik bagi Pak A dan bagi perusahaan kami. Bagaimana?’

Pada data (53) respon penolakan langsung yang muncul diungkapkan dengan 「そのようなことはできませんが」 (*sono youna koto wa dekimasen*). Sementara itu respon penolakan taklangsung yang muncul adalah pernyataan

maaf yang diungkapkan dengan 「大変恐縮なのですが」 (*taihen kyoushuku na no desuga*), lalu pernyataan yang merupakan alasan diungkapkan dengan 「会社に身を置いている以上」 (*kaisha ni mi o oite iru ijou*), dan pernyataan untuk menawarkan alternatif yang diungkapkan dengan 「もう少し他のやり方で A 課長にとってもわが社にとっても良い方法を検討させて頂ければと考えますが、如何でしょうか？」 (*mou sukoshi hoka no yarikata de A kachou ni tottemo wa ga sha ni totte mo yoi houhou o kentou sasete itadakereba to kangaemasu ga, ikan deshouka?*). Sedangkan respon tambahan yang muncul pada data ini adalah ungkapan rasa syukur 「お気持ちはとても有難く存じます」 (*O kimochi wa totemo arigataku zonzimasu*).

- (54) A 課長にはいつもお世話になっているので、お役に立ちたいところですが、あいにく良い仕事をとっていないので、お役に立てそうにありません。(R.7-30-lk)

'A kacho ni wa itsumo osewa ni natte iru node, oyakuni tachitai tokoro desu ga, ainiku yoi shigoto o totte inai node, o yaku ni tatesou ni arimasen.

'Terima kasih selalu atas kebaikan Pak A (kepala bagian), ingin saya memanfaatkannya akan tetapi karena bukan pekerjaan yang baik kelihatannya tidak bermanfaat.'

Respon penolakan langsung yang muncul pada data (54) adalah 「お役に立てそうにありません」 (*o yaku ni tatesou ni arimasen*). Sedangkan respon taklangsung yang muncul pada data ini adalah alasan yang diungkapkan dengan 「あいにく良い仕事をとっていないので」 (*ainiku yoi shigoto o totte inai node*). Respon tambahan yang muncul adalah pernyataan terima kasih dengan ungkapan 「A 課長にはいつもお世話になっている」 (*A kacho ni wa itsumo osewa ni natte iru*) dan pernyataan positif 「お役に立ちたいところですが」 (*oyakuni tachitai tokoro desu ga*).

- (56) いつもお世話になっております。お話いただきました件ですが A 課長のご期待に添う様な返事が出来ず申し訳ありません。(R. 28-50-pr)

Itsumo osewa ni natte orimasu. Ohanashi itadakimashita ken desu ga A kachou no go kitai ni sou you na henji ga dekizu moushiwake arimasen.

‘Terima kasih atas kebaikan anda. Mengenai hal yang sudah dibicarakan, mohon maaf saya tidak dapat membalas harapan Pak A.’

Pada data (56) respon penolakan langsung yang muncul adalah 「A 課長のご期待に添う様な返事が出来ず」 (*A kachou no go kitai ni sou you na henji ga dekizu*). Respon taklangsung yang muncul di sini adalah ungkapan maaf 「申し訳ありません」 (*moushiwake arimasen*). Sedangkan yang merupakan respon tambahan adalah ungkapan rasa terima kasih yang dinyatakan dengan 「いつもお世話になっております」 (*itsumo osewa ni natte orimasu*).

(57) 貴殿におかれましては、日頃ご高配に賜り御礼申し上げます。しかしながら、そのようなお申し出は、わたくしでは出来かねます。どうかご容赦願いたく存じ上げます。身勝手とは存じますが、今後とも変わらぬご愛顧とご厚情を賜りますようお願い申し上げます。(R. 38-30-pr)

Kiden ni okaremashite wa, higo go kouhai ni tamawari orei moushi agemasu. Shikashi nagara, sono youna o moushi de wa, watakushi de wa dekikanemasu. Douka goyousha negaitaku zonji agemasu. Migatte to wa zonjimasuga, kongo to mo kawaranu go aiko to go koujou o tamawarimasu you onegai moushi agemasu.

‘Senantiasa menyampaikan penghargaan kepada anda. Tetapi saya tidak dapat memenuhi permintaan yang seperti itu. Saya mohon maaf. Saya tahu ini egois tetapi saya harap di masa mendatang kebaikan anda tidak berubah.’

Respon penolakan langsung yang muncul pada data (57) adalah 「出来かねます」 (*dekikanemasu*). Respon taklangsung pada data ini adalah pernyataan maaf 「どうかご容赦願いたく存じ上げます」 (*douka goyousha negaitaku zonji agemasu*) dan harapan yang dinyatakan dengan 「今後とも変わらぬご愛顧とご厚情を賜りますようお願い申し上げます」 (*kongo to mo kawaranu go aiko to go koujou o tamawarimasu you onegai moushi agemasu*). Respon penolakan tambahan yang muncul adalah pernyataan apresiasi 「貴殿におかれましては、日頃ご高配に賜り御礼申し上げます」 (*kiden ni okaremashite wa, higo go kouhai ni tamawari orei moushi agemasu*).

(58) 非常に有り難い話なのですが、私には少し荷が重いので申し訳有りませんが出来ません！(R.39-40-1k)

Hijou ni arigatai hanashi nano desuga, watashi ni wa sukoshi ni ga omoi no de moushiwake arimasen ga dekimasen!

‘Benar-benar pembicaraan yang saya syukuri, tapi karena bagi saya agak berat maaf saya tidak bisa.’

Pada data (58) respon penolakan langsung yang muncul adalah 「出来ません」 (*dekimasen*). Respon taklangsung yang muncul adalah alasan 「私には少し荷が重いので」 (*watashi ni wa sukoshi ni ga omoi no de*) dan maaf yang diungkapkan dengan 「申し訳有りませんが」 (*moushiwake arimasen ga*). Sedangkan respon tambahan yang muncul adalah ungkapan rasa syukur 「非常に有り難い話なのですが」 (*hijou ni arigatai hanashi nano desuga*).

4.1.2.2 Strategi 2 (Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung)

(63) 課長、無茶言わないで下さいよー。うちの会社にバレると大変ですし、御社とは今後もお付き合いさせていただきたいので、ちょっと無理ですね。(R.6-20-1k)

Kachou, mucha iwanai de kudasai yo-. Uchi no kaisha ni bareru to taihen desu shi, onsha to wa kongo mo o tsukiaisasete itadakitai node, chotto muri desune.

‘Pak, tolong jangan bicara yang tidak masuk akal. Kalau diketahui oleh perusahaan kami akan susah, karena masih ingin bekerja sama dengan perusahaan anda di masa yang akan datang, jadi tidak mungkin ya.’

Respon penolakan langsung yang muncul pada data (63) adalah 「ちょっと無理ですね」 (*chotto muri desune*). Sedangkan respon taklangsung yang muncul adalah alasan yang diungkapkan dengan 「うちの会社にバレると大変ですし、御社とは今後もお付き合いさせていただきたいので」 (*uchi no kaisha ni bareru to taihen desu shi, onsha to wa kongo mo o tsukiaisasete itadakitai node*) dan harapan yang ditandai dengan adanya ungkapan 「課長、無茶言わないで下さいよー」 (*Kachou, mucha iwanai de kudasai yo-*).

(65) いやー、A課長。そういうのはまずいですよ。バレたら私、クビですよ。困りますって…。そういうのは無しにしましょうよ。(R. 8-30-1k)

Iya-, A kachou. Sou iu nowa mazui desu yo. Baretara watashi, kubi desuyo. Komarimasutte... sou iu nowa nashi ni shimashou yo.

‘Tidak Bapak Kepala Bagian A. Tidak baik berkata seperti itu. Seandainya ketahuan saya akan dipecat lho. Karena nanti saya akan kesusahan...jadi mari kita tinggalkan hal seperti itu.’

Pada data (65) respon penolakan langsung yang muncul adalah ungkapan 「いやー」 (*iya*) dan ungkapan 「そういうのは無しにしましょうよ」 (*sou iu nowa nashi ni shimashou yo*). Respon taklangsung yang muncul adalah alasan yang menjelaskan apabila ketahuan oleh perusahaannya maka akan dipecat dan dia akan kesusahan diungkapkan dengan pernyataan 「そういうのはまずいですよ。バレたら私、クビですよ。困りますって…」 (*Sou iu nowa mazui desu yo. Baretara watashi, kubi desuyo. Komarimasutte...*).

(69) 申し訳ないですが、そのような事は出来ません。(R. 40-30-1k)

Moushiwake nai desuga, sono youna koto wa dekimasen.

‘Maaf saya tidak dapat melakukan hal seperti itu.’

Pada data (69) respon penolakan langsung yang muncul adalah 「出来ません」 (*dekimasen*) dan respon taklangsung yang muncul adalah pernyataan maaf 「申し訳ないですが」 (*Moushiwake nai desuga*).

(70) 当社は、チェックが大変きびしいので、ごまかすことができません。ついこの間にたようなことがあり、会社にばれてしまい大変のことになりました。申し訳ございませんが、私は小心者なのでこのようなことはできません。申し訳ございません。(R. 43-40-1k)

Tousha wa, chekku ga taihen kibishii no de, gomakasu koto ga dekimasen. Tsui kono aida nita you na koto ga ari. Kaisha ni barete shimai taihen no koto ni narimashita. Moushiwake gozaimasen ga, watashi wa shoushinmono na no de kono youna koto wa dekimasen. Moushiwake gozaimasen.

‘Karena pemeriksaan di perusahaan ini sangat ketat, saya tidak bisa berbuat curang. Beberapa waktu lalu ada kejadian mirip seperti ini. Karena diketahui oleh perusahaan menjadi hal yang menyusahkan sekali. Mohon maaf, karena saya penakut jadi tidak bisa melakukan hal seperti ini. Maaf.’

Respon penolakan langsung pada data (70) adalah 「できません」 (*dekimasen*) dan kata tersebut muncul dua kali. Sedangkan respon taklangsung

pada data ini adalah alasan yang diungkapkan dengan 「当社は、チェックが大変きびしいので」 (*Tousha wa, chekku ga taihen kibishii no de*) dan 「私は小心者なので」 (*watashi wa shoushinmono na no de*), kemudian ada penjelasan 「ついこの間にたようなことがあり、会社にばれてしまい大変のことになりました」 (*Tsui kono aida nita you na koto ga ari. Kaisha ni barete shimai taihen no koto ni narimashita*), selain itu ada permohonan maaf yang muncul sebanyak dua kali, yaitu 「申し訳ございません」 (*Moushiwake gozaimasen*).

- (72) 大変申し訳ありませんが、自分は不器用なので、会社に内緒でそのようなことができるとは思えません。(R. 48-30-pr)

Taihen moushiwake arimasen ga, jibun wa fukiyou na no de, kaisha ni naisho de sono you na koto ga dekiru to wa omoemasen.

‘Benar-benar mohon maaf, karena saya tidak pandai, saya tidak bisa mengira akan dapat melakukan hal seperti itu dengan merahasiakannya dari perusahaan.’

Respon penolakan langsung yang muncul pada data (72) adalah 「できるとは思えません」 (*dekiru to wa omoemasen*). Sedangkan respon taklangsung yang muncul adalah pernyataan maaf yang diungkapkan dengan (*taihen moushiwake arimasen*) dan alasan yang diungkapkan dengan 「自分は不器用なので」 (*jibun wa fukiyou na no de*).

- (75) 大変申し訳ございませんが、私にはご要望にお答えできる立場にございません。今回はご期待にそえず大変恐縮でございますが、今後ともご指導ご鞭撻^{べんたつ}のほどどうぞよろしくお願い申し上げます。(R. 59-20-pr)

Taihen moushiwake gozaimasen ga, watashi ni wa go youbou ni o kotae dekiru tachiba ni gozaimasen. Konkai wa go kitai ni soezu taihen kyoushuku de gozaimasu ga, kongo to mo go shidou go bentatsu no hodo douzo yoroshiku onegai moushi agemasu.

‘Benar-benar mohon maaf, Saya tidak berada pada posisi yang dapat menjawab permintaan anda. Mohon maaf kali ini saya tidak memenuhi harapan anda, tetapi saya mohon bimbingan Anda di kemudian hari.’

Pada data (75) respon penolakan langsung yang muncul adalah 「期待にそえず」 (*kitai ni soezu*). Sedangkan respon taklangsung yang muncul adalah pernyataan maaf 「大変申し訳ございません」 (*taihen moushiwake gozaimasen*)

dan alasan yang diungkapkan dengan 「私にはご要望にお答えできる立場にございません」 (*watashi ni wa go youbou ni o kotae dekiru tachiba ni gozaimasen*).

4.1.2.3 Strategi 3 (Respon Penolakan Langsung + Respon Tambahan)

Kombinasi respon penolakan langsung dan respon tambahan tidak ditemui pada situasi ini.

4.1.2.4 Strategi 4 (Respon Penolakan Langsung)

(76) お断りします。(R. 1-30-lk)

Okotowari shimasu.

‘saya menolak.’

Responden pada data (76) secara tegas menyatakan penolakannya dengan 「お断りします」 (*okotowari shimasu*)

(77) 自社に不利になることは出来ない。(R. 19-30-lk)

Jisha ni furi ni naru koto wa dekinai.

‘Saya tidak bisa melakukan hal yang tidak menguntungkan bagi perusahaan kami.’

Respon penolakan langsung yang muncul adalah 「出来ない」 (*dekinai*), responden menyatakan bahwa Ia tidak bisa melakukan hal yang tidak menguntungkan bagi perusahaannya.

(78) キッパリと断ります。(R. 37-30-lk)

Kippari to kotowarimasu.

‘saya akan menolak dengan terus terang.’

Responden pada data (78) menyatakan bahwa Ia akan menolak dengan terus terang.

(79) 無理です。(R. 45-20-lk)

Muri desu.

‘tidak bisa.’

Pada data (79) responden secara terus terang menyatakan 「無理です」 (*muri desu*).

4.1.2.5 Strategi 5 (Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan)

- (80) ぜひそうしたいんですけどわが社は知られてしまうような仕組みになっているんですよ・・・ところで先日の取引ですがスムーズに進んでいますか (強引に話を交える) (R. 3-20-pr)

Zehi sou shitain desu kedo wagasha wa shirarete shimau youna shikumi ni natte irun desu yo..tokorode senjitsu no tori hiki desu ga sumu-zu ni susunde imasu ka (gouin ni hanashi o kaeru)

‘Sebenarnya saya ingin sekali melakukannya tetapi karena rencana ini sepertinya akan diketahui oleh perusahaan kami...ngomong-ngomong mengenai bisnis tempo hari apakah berjalan dengan lancar? (mengalihkan ke pembicaraan bisnis)’

Respon penolakan taklangsung yang muncul pada data (80) adalah alasan yang diungkapkan dengan 「わが社は知られてしまうような仕組みになっているんですよ」 (*wagasha wa shirarete shimau youna shikumi ni natte irun desu yo*). Selanjutnya pernyataan 「ところで先日の取引ですがスムーズに進んでいますか」 (*tokorode senjitsu no tori hiki desu ga sumu-zu ni susunde imasu ka*) juga termasuk dalam respon penolakan taklangsung karena dengan mengalihkan pembicaraan. Kemudian pernyataan 「ぜひそうしたいんですけど」 (*zehi sou shitain desu kedo*) termasuk dalam respon tambahan.

- (82) そうさせていただきたいのは、やまやまですが、私もサラリーマンですので…。今回は勘弁してください。 (R. 12-30-1k)

Sousasete itadakitainowa, yamayama desuga, watashi mo sarari-man desu no de... konkai wa kanben shite kudasai.

‘Ingin sekali saya melakukan hal itu tetapi, karena saya juga adalah seorang pegawai...mohon maaf untuk kali ini.’

Respon penolakan taklangsung yang muncul pada data (82) adalah alasan yang dinyatakan dengan 「私もサラリーマンですので…」 (*watashi mo sarari-man desu no de...*) dan permohonan maaf yang dinyatakan dengan 「今回は勘弁してください」 (*konkai wa kanben shite kudasai*). Sedangkan respon tambahan pada data ini adalah pernyataan positif 「そうさせていただきたいのは、やまや

まですが」 (*Sousasete itadakitainowa, yamayama desuga*) yang menyatakan bahwa responden juga ingin melakukan hal yang di tawarkan.

- (85) お話は大変光栄でございますが、今回はやはり、そのお話は伺わなかったことにさせていただければと存じます。今後ともお付き合いのほどどうぞ宜しくお願い致します。(R. 50-30-pr)

O hanashi wa taihen kouei desu ga, konkai wa yahari, sono ohanashi wa ukagawanakatta koto ni sasete itadakereba to zonzimasu. Kongo to mo o tsuki ai no hodo douzo yoroshiku onegai itashimasu.

‘Terima kasih atas pembicaraan anda, Tetapi saya pikir kali ini saya tidak akan mendengarkan pembicaraan itu. Mohon kita tetap menjalin hubungan di kemudian hari.’

Respon taklangsung yang muncul pada data (85) adalah pertimbangan yang diungkapkan dengan pernyataan 「今回はやはり、そのお話は伺わなかったことにさせていただければと存じます」 (*konkai wa yahari, sono ohanashi wa ukagawanakatta koto ni sasete itadakereba to zonzimasu*) dan harapan yang ungkapkan dengan 「今後ともお付き合いのほどどうぞ宜しくお願い致します」 (*Kongo to mo o tsuki ai no hodo douzo yoroshiku onegai itashimasu*). Sementara itu respon tambahan yang muncul adalah ungkapan terima kasih 「お話しは大変光栄でございますが」 (*O hanashi wa taihen kouei desu ga*).

4.1.2.6 Strategi 6 (Respon Penolakan Taklangsung)

- (88) 上司へ相談させていただきます。(R. 14-30-lk)

Joushi e soudan sasete itadakimasu

‘Akan saya bicarakan dengan atasan saya.’

Respon yang muncul pada data (88) adalah pertimbangan bahwa responden akan mengadakan pembicaraan terlebih dahulu dengan atasannya, hal ini tentunya merupakan suatu penolakan secara tidak langsung.

- (89) 私のような役職のひくい人間には、そのような権限ありませんよ。(R. 15- 40-lk)

Watashi no youna yakushoku no hikui ningen niwa, sono youna kengen arimasen yo.

‘Bagi manusia pegawai rendahan seperti saya tidak punya wewenang seperti itu.’

Pada data (89) respon taklangsung yang digunakan berupa alasan.

(93) 私がうまくやれるかどうか自身がありません。また他に機会がありましたら(R. 23-20-1k)

Watashi ga umakuyareru ka douka jishin ga arimasen. Mata hoka ni kikai ga arimashitara.

‘Saya tidak percaya diri apakah akan dapat melakukannya dengan baik. Kalau ada kesempatan yang lain.’

Respon penolakan taklangsung yang muncul pada data (93) adalah alasan yang dinyatakan dengan 「私がうまくやれるかどうか自身がありません」 (*Watashi ga umaku yareru ka douka jishin ga arimasen*) dan harapan yang dinyatakan dengan 「また他に機会がありましたら」 (*Mata hoka ni kikai ga arimashitara*).

(95) 課長、この話は聞かなかったことにします。私にはどうしても会社を欺くようなことはできないのです。他のことなら何でも協力しますので、これだけは勘弁してください。(R.27-50-1k)

Kachou, kono hanashi wa kikanakatta koto ni shimasu. Watashi ni wa doushitemo kaisha o azamuku youna koto wa dekinai no desu. Hoka no koto nara nan demo kyouryoku shimasu node, kore dake wa kanben kudasai.

‘Bapak (kepala bagian), saya memutuskan untuk tidak mendengarkan pembicaraan ini. Saya tidak dapat melakukan hal yang membohongi perusahaan. Karena saya akan bekerja sama dengan hal lain apapun itu, hanya ini saja saya minta maaf.’

Pada data (95) respon penolakan taklangsung yang muncul adalah pertimbangan yang dinyatakan dengan 「課長、この話は聞かなかったことにします」 (*Kachou, kono hanashi wa kikanakatta koto ni shimasu*), alasan dengan ungkapan 「私にはどうしても会社を欺くようなことはできないのです」 (*watashi ni wa doushitemo kaisha o azamuku youna koto wa dekinai no desu*), selain itu harapan yaitu 「他のことなら何でも協力します」 (*hoka no koto nara nan demo kyouryoku shimasu*) serta ungkapan maaf yang dinyatakan dengan 「勘弁してください」 (*kanben kudasai*).

- (97) 私は小心者ですし、会社に内緒で上手くできる自信がありません・・・もし、当社が間に入るよりも御社に直接やっていただいた方がスムーズに行くような仕事があれば、こちらから正式にご紹介させていただくかたちでいかがでしょうか。(R. 34-20-pr)

Watashi wa shoushinmono desu shi, kaisha ni naisho de umaku dekiru jishin ga arimasen...moshi, tousha ga aida ni hairu yori mo onsha ni chokusetsu yatte itadaita hou ga sumu-zu ni iku youna shigoto ga areba, kochira kara seishiki ni goshoukai sasete itadaku katachi de ikaga deshouka.

‘Karena saya adalah orang yang penakut, tidak punya rasa percaya diri untuk dapat merahasiakannya kepada perusahaan....apabila ada pekerjaan seperti yang dilakukan oleh perusahaan anda secara langsung dengan baik dari pada masuk ke perusahaan ini, maka kami akan memperkenalkannya secara resmi, bagaimana?’

Pada data (97) respon penolakan taklangsung yang muncul adalah alasan 「私は小心者ですし、会社に内緒で上手くできる自信がありません・・・」 (*watashi wa shoushinmono desu shi, kaisha ni naisho de umaku dekiru jishin ga arimasen...*), pertimbangan yang dinyatakan dengan 「もし、当社が間に入るよりも御社に直接やっていただいた方がスムーズに行くような仕事があれば」 (*moshi, tousha ga aida ni hairu yori mo onsha ni chokusetsu yatte itadaita hou ga sumu-zu ni iku youna shigoto ga areba*) dan menawarkan alternatif 「こちらから正式にご紹介させていただくかたちでいかがでしょうか」 (*kochira kara seishiki ni goshoukai sasete itadaku katachi de ikaga deshouka*).

- (99) すみません。私、会社を愛していますので・・・と冗談半分の言葉でかわす。(R.42-30-1k)

Sumimasen. Watashi, kaisha o ai shite imasu no de.....to joudan hanbun no kotoba de kawas.

‘Maaf. Karena saya mencintai perusahaan....(mengelak dengan kata-kata setengah bergurau)’

Respon penolakan taklangsung yang muncul pada data (99) adalah ungkapan maaf 「すみません」 (*sumimasen*) dan alasan yang diungkapkan dengan 「私、会社を愛していますので・・・」 (*watashi, kaisha o ai shite imasu no de...*). Selain itu responden juga menggunakan kata-kata gurauan untuk menghindari dari permintaan tersebut.

(100) 申し訳ございません。(R. 60-20-pr)

Moushiwake gozaimasen

‘Maaf’

Pada data (100) responden menggunakan respon penolakan taklangsung dengan menyatakan maaf.

4.1.2.7 Strategi 7 (Respon tambahan)

Strategi yang merupakan respon tidak ditemukan pada data-data yang ditulis oleh responden untuk situasi ini.

4.1.3 Situasi 3: Menolak bekerja pada hari libur

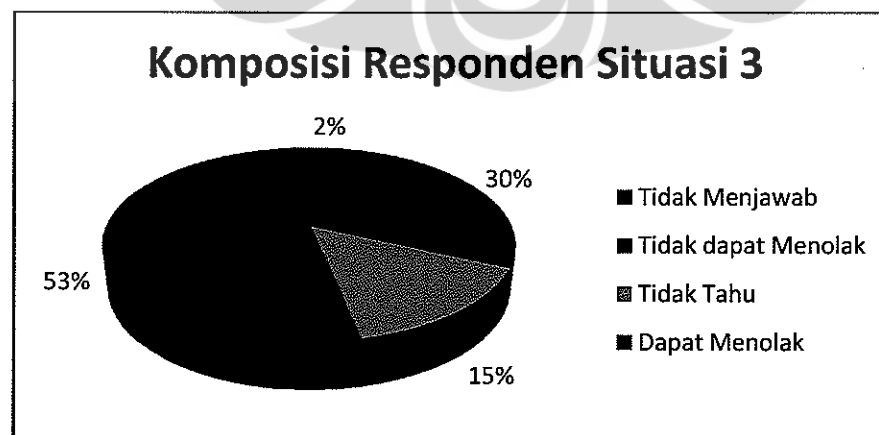
Ilustrasi yang diberikan adalah:

休日出勤を断る

来月の第一日曜は会社創立二〇周年記念式典の準備をしたいから、休日だがみんな出勤してくれ」との命令。

Ada perintah “Karena akan mempersiapkan acara ulang tahun kantor yang ke 20 tahun, maka pada hari Minggu pertama bulan depan kami minta semua karyawan datang bekerja walaupun itu adalah hari libur.” Apakah anda dapat menolak perintah ini? Jika dapat menolak ungkapan apa yang akan anda gunakan?

Responden yang memberikan jawaban dapat menolak ada 32 orang, yang tidak dapat menolak terhadap perintah ini ada 18 orang, yang tidak tahu ada 9 orang dan yang tidak memberikan jawaban sama sekali ada 1 orang.



grafik 4

4.1.3.1 Strategi 1 (Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan)

Responden yang menggunakan strategi ini hanya kelompok laki-laki berusia 30-an. Berikut ini adalah contoh yang ditemui.

- (102) 会社創立20周年の記念式典ということで、当部署が準備をするのは当然のことなのですが、当日は、どうしても都合がつきません。お休みを頂くわけにはいかないでしょうか？(R. 36-30-1k)

Kaisha souritsu nijuu shuunen no kinenshikiten to iu koto de. Toubusho ga junbi o suru no wa touzen no koto nano desuga, honjitsu wa doushitemo tsugou ga tsukimasen. O yasumi o itadaku wake ni wa ikanai deshouka?

‘Mengenai peringatan ke 20 tahun berdirinya perusahaan, menyiapkan tugas seseorang memang hal yang sudah semestinya, tetapi pada hari itu keadaan saya tidak mengizinkan. Bolehkah saya meminta libur?’

Pada data (102) respon penolakan langsung yang muncul adalah pernyataan 「どうしても都合がつきません」 (*doushitemo tsugou ga tsukimasen*). Respon taklangsung yang muncul adalah harapan yang dinyatakan dengan 「お休みを頂くわけにはいかないでしょうか？」 (*oyasumi o itadaku wake ni wa ikanai deshouka?*). Sedangkan respon tambahan yang muncul adalah pernyataan mengenai pendapat positif 「会社創立20周年の記念式典ということで、当部署が準備をするのは当然のことなのですが」 (*Kaisha souritsu nijuu shuunen no kinenshikiten to iu koto de. Toubusho ga junbi o suru no wa touzen no koto nano desuga*).

4.1.3.2 Strategi 2 (Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung)

- (105) すいません。その日はどうしても外せないようじがあるので、出勤できません。(R.6-20-1k)

Sumimasen. Sono hi wa doushite mo hazusenai youji ga aru node, shukkin dekimasen.

‘Maaf. Karena pada hari itu ada keperluan yang sepertinya tidak bisa saya tinggalkan, jadi tidak bisa masuk kerja.’

Respon penolakan langsung yang muncul pada data (105) adalah 「出勤できません」 (*shukkin dekimasen*). Respon taklangsung yang muncul adalah pernyataan maaf yang diungkapkan dengan 「すいません」 (*Suimasen*) dan alasan yang diungkapkan dengan 「その日はどうしても外せないようじがあるの」 (*Sono hi wa doushite mo hazusenai youji ga aru node*).

- (106) あの…、すみません。日曜日の話なんですけど、ちょっとその日は都合悪くて…、田舎帰って墓参りしなきゃならないんで…。 (R. 8-30-1k)

Anou ..., sumimasen. Nichi youbi no hanashi nandesu kedo, chotto sono hi wa tsugou warukute..., inaka kaette haka mairi shinakyanaranain de...

‘mmh..., maaf. Pembicaraan tentang hari Minggu, pada hari tersebut saya berhalangan..., karena harus pulang kampung untuk berziarah...’

Respon penolakan langsung yang muncul adalah 「ちょっとその日は都合悪くて…」 (*chotto sono hi wa tsugou warukute*), Sementara itu respon taklangsung yang muncul pada data (106) adalah permintaan maaf yang diungkapkan dengan 「あの…、すみません」 (*anou ...,sumimasen*) kemudian muncul pula respon yang merupakan alasan yaitu 「日曜日の話なんですけど、ちょっとその日は都合悪くて…、田舎帰って墓参りしなきゃならないんで…」 (*Nichi youbi no hanashi nandesu kedo, chotto sono hi wa tsugou warukute...,inaka kaette haka mairi shinakyanaranain de...*).

- (112) 申し訳ありません。その日は、既に予定があり出勤することができません。しかしながら、記念式典の準備は、出来る限り行いたいと考えておりますので、平日などでできることがありましたら、ぜひご指示をお願いいたします。 (R.38-30-pr)

Moushiwake arimasen. Sono hi wa, sude ni yotei ga ari shukkin suru koto ga dekimasen. Shikashi nagara, kinenshikiten no junbi wa, dekiru kagiri okonaitai to kangaete orimasu node, heijitsu nado de dekiru koto ga arimashitara, zehi go shiji o onegai itashimasu.

‘Maaf. Pada hari tersebut saya sudah ada rencana jadi tidak bisa masuk kerja. Tetapi karena saya ingin sekali melakukan sebisa saya untuk persiapan perayaan itu dan apabila ada yang bisa saya kerjakan pada hari kerja tolong beri perintah kepada saya.’

Respon penolakan langsung yang muncul pada data (112) adalah 「出勤することができません」 (*shukkin suru koto ga dekimasen*). Sedangkan respon taklangsung yang muncul adalah permohonan maaf yang diungkapkan dengan 「申し訳ありません」 (*moushiwake arimasen*) dan alasan 「その日は、既に予定があり」 (*sono hi wa, sude ni yotei ga ari*). Muncul pula pernyataan yang merupakan harapan 「出来る限り行いたいと考えておりますので、平日などでできることがありましたら、ぜひご指示をお願いいたします」 (*dekiru kagiri okonaitai to kangaete orimasu node, heijitsu nado de dekiru koto ga arimashitara, zehi go shiji o onegai itashimasu*).

4.1.3.3 Strategi 3 (Respon Penolakan Langsung + Respon Tambahan)

Kombinasi respon penolakan langsung dan respon tambahan tidak digunakan oleh responden.

4.1.3.4 Strategi 4 (Respon Penolakan Langsung)

Pada situasi 3 tidak ada responden yang menggunakan strategi 4.

4.1.3.5 Strategi 5 (Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan)

Kombinasi respon penolakan ini pun tidak digunakan oleh responden.

4.1.3.6 Strategi 6 (Respon Penolakan Taklangsung)

Strategi ini digunakan oleh kelompok responden laki-laki dan kelompok responden perempuan. Responden laki-laki ada pada semua kelompok usia sedangkan responden perempuan hanya pada kelompok usia 20-an. Berikut ini adalah contoh-contoh yang terjaring.

(116) すみません、その日は予定が入っていて・・・。(R. 3-20-pr)

Sumimasen, sono hi wa yotei ga haitte ite...

‘Maaf, pada hari itu sudah ada rencana....’

Responden pada data (116) adalah perempuan berusia 20-an. Respon penolakan taklangsung yang muncul adalah permintaan maaf yang diungkapkan

dengan 「すみません」 (*Sumimasen*) dan alasan yang dinyatakan dengan 「その日は予定が入っていて・・・」 (*sono hi wa yotei ga haitte ite...*).

- (120) 誠に申し訳ありませんが、以前から約束していた家族サービスがありまして、今回だけはどうしても約束を果たしてやりたいのです。
(R. 27-50-1k)

Makoto ni moushiwake arimasen ga, izen kara yakusoku shite ita kazoku sa-bisu ga arimashite, konkai dake wa doushitemo yakusoku o hatashite yaritai no desu.

‘Benar-benar mohon maaf, karena sudah ada janji sejak lama untuk melayani keluarga, dan hanya kali ini saja saya ingin memenuhi janji.’

Pada data (120) respon taklangsung yang muncul adalah permohonan maaf yang dinyatakan dengan 「誠に申し訳ありませんが」 (*Makoto ni moushiwake arimasen*) dan alasan 「以前から約束していた家族サービスがありまして、今回だけはどうしても約束を果たしてやりたいのです」 (*izen kara yakusoku shite ita kazoku sa-bisu ga arimashite, konkai dake wa doushitemo yakusoku o hatashite yaritai no desu*).

- (122) 来月の第一日曜は法事がありまして・・・と嘘をつく。(R. 31-30-1k)

Raigetsu no dai ichi nichiyou wa houji ga arimashite...to uso o tsuku.

‘Saya akan berbohong, “pada hari Minggu pertama bulan depan saya ada pelayanan ibadah (Buddha)”.....’

Pada data (122) respon taklangsung yang diberikan adalah alasan, namun responden memberikan penjelasan bahwa alasan yang diberikan adalah bohong belaka.

- (124) 今週は実家に帰る予定ですので、出勤しなくてもよろしいでしょうか？(R. 41-20-1k)

Konshuu wa jikka ni kaeru yotei desu node, shukkin shinakutemo yoroshii deshouka?

‘Karena pada minggu ini ada rencana untuk pulang ke rumah orang tua, bolehkah saya tidak masuk kerja?’

Respon taklangsung yang muncul pada data (124) adalah alasan 「今週は実家に帰る予定ですので」 (*Konshuu wa jikka ni kaeru yotei desu node*) dan

harapan 「出勤しなくてもよろしいでしょうか？」 (*shukkin shinakutemo yoroshii deshouka?*).

- (125) 申し訳ございません。来月の第一日曜日は、あいにく故郷から両親がくることになっております。これはだいぶ前から決まっていたことであり、申し訳ございませんが、今回はご勘弁お願いいたします。
(R. 43-40-1k)

Moushiwake gozaimasen. Raigetsu no dai ichi nichiyoubi wa, ainiku furusato kara ryoushin ga kuru koto ni natte orimasu. Kore wa daibu mae kara kimatte ita koto de ari, moushiwake gozaimasen ga, konkai wa go kanben onegai itashimasu.

‘Mohon maaf. Hari Minggu pertama bulan depan, sayang sekali orang tua saya dari kampung akan datang. Karena ini diputuskan sudah sejak lama, mohon maaf, kali ini saya minta izin.’

Pada data (125) respon penolakan taklangsung yang muncul adalah permohonan maaf 「申し訳ございません」 (*Moushiwake gozaimasen*), selain itu muncul pula alasan 「来月の第一日曜日は、あいにく故郷から両親がくることになっております」 (*Raigetsu no dai ichi nichiyoubi wa, ainiku furusato kara ryoushin ga kuru koto ni natte orimasu*) dan harapan yang diungkapkan dengan 「今回はご勘弁お願いいたします」 (*konkai wa go kanben onegai itashimasu*).

4.1.3.7 Strategi 7 (Respon tambahan)

Tidak ada responden yang menggunakan strategi ini pada situasi 3.

4.1.4 Situasi 4: Menolak menemani atasan pada hari Minggu

Ilustrasi yang diberikan adalah :

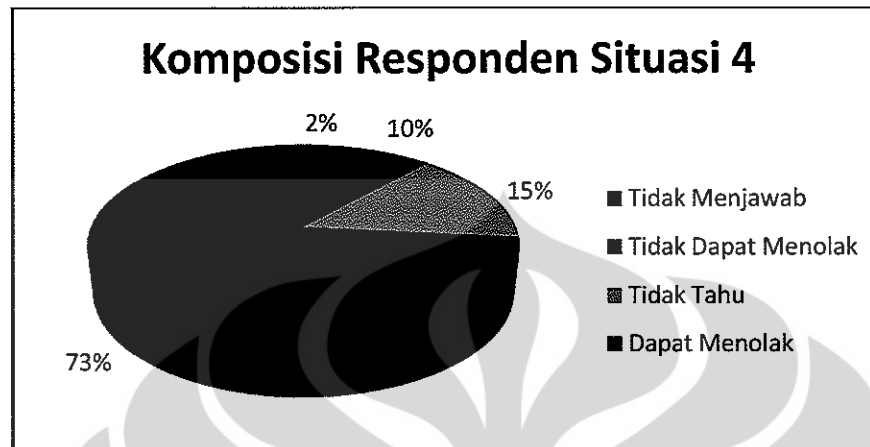
日曜日の上司とのつきあいを断る

引越しや大掃除の手伝い、あるいは、ゴルフ、釣りのお供でと、自分自身の時間である日曜日を上司とのつきあいで奪われてしまうことも、少なくない。

Tidak sedikit hari Minggu milik anda yang telah direbut untuk menemani atasan, misalnya untuk membantu pindah rumah, bersih-bersih, menemaninya bermain golf atau memancing. Apa yang akan anda katakan untuk menolaknya?

Jumlah responden yang menjawab dapat menolak untuk situasi ini adalah 44 orang, yang tidak dapat menolak permintaan pada situasi ini sebanyak 6 orang,

yang menjawab tidak tahu sebanyak 9 orang dan yang tidak memilih satu pun jawaban ada 1 orang.



grafik 5

4.1.4.1 Strategi 1 (Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan)

(134) ご一緒させていただきたいとは思いますが、日ごろできない、自分への鍛錬の予定があり、ご遠慮させていただきたくお願いいたします。次の機会がありましたら、ぜひお声をお掛けくださいませ。(R. 38-30-pr)

Go issho sasete itadakitai to wa omoimasu ga, nichigoro dekinai, jibun e no tanren no yotei ga ari, go enryo sasete itadakitaku onegai itashimasu. Tsugi no kikai ga arimashitara, zehi okoe o okake kudasaimase.

‘Saya ingin bersama-sama, tetapi, pada hari tersebut tidak bisa, karena ada rencana latihan, ijinakan saya untuk menolaknya. Seandainya ada kesempatan berikutnya, tolong undanglah saya.’

Respon penolakan langsung yang muncul pada data (134) adalah 「日ごろできない」 (*nichigoro dekinai*). Kemudian respon penolakan taklangsung yang muncul adalah alasan yang diungkapkan dengan 「自分への鍛錬の予定があり」 (*jibun e no tanren no yotei ga ari*), kemudian muncul pula harapan yang diungkapkan dengan 「次の機会がありましたら、ぜひお声をお掛けくださいませ」 (*tsugi no kikai ga arimashitara, zehi okoe o okake kudasaimase*). Sedangkan respon tambahan yang muncul adalah pernyataan positif 「ご一緒させていただきたいとは思いますが」 (*go issho sasete itadakitai to wa omoimasu*).

- (135) お誘いありがとうございます。その日は家族サービスデーとなっていますので、申し訳ありませんが行くことができません。またの機会に誘ってください。(R. 44-20-1k)

O sasoi arigatou gozaimasu. Sono hi wa kazoku sa-bisude- to natte imasu node, moushiwake arimasen ga iku koto ga dekimasen. Mata no kikai ni sasotte kudasai.

‘Terima kasih atas undangannya. Karena hari itu adalah hari untuk melayani keluarga, mohon maaf saya tidak bisa pergi. Silahkan undang saya pada kesempatan berikutnya.’

Respon penolakan langsung yang muncul pada data (135) adalah 「行くことができません」 (*iku koto ga dekimasen*). Respon taklangsung yang muncul adalah alasan yang diungkapkan dengan 「その日は家族サービスデーとなっていますので」 (*sono hi wa kazoku sa-bisu de- to natte imasu node*), permohonan maaf yang diungkapkan dengan 「申し訳ありません」 (*moushiwake arimasen*) dan harapan untuk mendapatkan kesempatan berikutnya waktu lain yang diungkapkan dengan 「またの機会に誘ってください」 (*mata no kikai ni sasotte kudasai*). Selanjutnya yang menjadi respon tambahan pada data ini adalah ungkapan terima kasih 「お誘いありがとうございます」 (*o sasoi arigatou gozaimasu*).

- (139) お誘いありがとうございます。恐縮ですが、あいにく所用があり、参加できません。(R. 60-20-pr)

Osasoi arigatou gozaimasu. Kyoushuku desuga, ainiku shoyou ga ari, sanku dekimasen.

‘Terima kasih sudah di ajak. Tapi maaf, sayang sekali karena ada keperluan, saya tidak bisa berpartisipasi.’

Pada data (139) muncul respon penolakan langsung 「参加できません」 (*sanku dekimasen*). Kemudian respon taklangsung yang muncul adalah alasan yang diungkapkan dengan 「あいにく所用があり」 (*ainiku shoyou ga ari*) dan ungkapan maaf 「恐縮ですが」 (*kyoushuku desuga*). Selanjutnya yang menjadi respon tambahan adalah ungkapan terima kasih 「お誘いありがとうございます」 (*osasoi arigatou gozaimasu*).

- (140) お声をかけて頂きありがとうございます。是非参加させて頂きたいのですが、日曜日は、もう随分前から家族と出かける約束をしてお

りまして、予定の方がどうしてもキャンセルすることができません。今回ばかりはご辞退させて頂きたく、お願い申し上げます。(R.36-30-lk)

Okoe o kakete itadaki arigatou gozaimasu. Zehi sanko sasete itadakitai no desuga, nichiyoubi wa, mou zuibun mae kara kazoku to dekakeru yakusoku o shite orimashite, yotei no hou ga doushite mo kyanseru suru kotoga dekimasen. Konkai bakari wa go jitai sasete itadakitaku, onegai moushi agemasu.

‘Terima kasih sudah diundang. Sebenarnya saya ingin sekali ikut tetapi karena hari Minggu itu saya sudah ada janji pergi keluar bersama keluarga dan tidak bisa dibatalkan. Untuk kali ini saja saya mohon untuk menolak.’

Respon penolakan langsung yang muncul pada data (140) adalah 「今回ばかりはご辞退させて頂きたく」 (*konkai bakari wa go jitai sasete itadakitaku*). Selanjutnya respon taklangsung yang muncul adalah alasan yang dinyatakan dengan 「日曜日は、もう随分前から家族と出かける約束をしております、予定の方がどうしてもキャンセルすることができません」 (*nichiyoubi wa, mou zuibun mae kara kazoku to dekakeru yakusoku o shite orimashite, yotei no hou ga doushite mo kyanseru suru kotoga dekimasen*). Sedangkan respon tambahan yang muncul adalah ungkapan terima kasih 「お声をかけて頂きありがとうございます」 (*okoe o kakete itadaki arigatou gozaimasu*) dan pernyataan positif 「是非参加させて頂きたいのですが」 (*zehi sanko sasete itadakitai no desuga*).

4.1.4.2 Strategi 2 (Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung)

(142) すみません。用事が入ってまして、ちょっと調整が付きません。
(R.11-40-pr)

Sumimasen. Youji ga haittemashite, chotto chousei ga tsukimasen.

‘Maaf. Karena ada keperluan, saya tidak bisa.’

Respon penolakan langsung yang muncul pada data (142) adalah 「ちょっと調整が付きません」 (*chotto chousei ga tsukimasen*). Sedangkan respon taklangsung yang muncul adalah pernyataan maaf 「すみません」 (*sumimasen*) dan alasan yang diungkapkan dengan 「用事が入ってまして」 (*youji ga haittemashite*).

- (144) 「申し訳ございません、その日は先約があるので無理です」とはっきり伝える。(R. 16-40-1k)

*“Moushiwake gozaimasen, sono hi wa senyaku ga aru node muri desu”
to hakkiri tsutaeru.*

‘Saya akan menyampaikan dengan terus terang, “mohon maaf pada hari tersebut sudah ada janji jadi saya tidak bisa”.

Respon penolakan langsung yang muncul pada data (144) adalah 「無理です」 (*muri desu*). Sedangkan respon taklangsung yang muncul adalah pernyataan maaf 「申し訳ございません」 (*moushiwake gozaimasen*) dan alasan 「その日は先約があるので」 (*sono hi wa senyaku ga aru node*).

- (146) 「ほんとうごめんなさい。今週は無理です。次回宜しくお願ひします」
(R. 32-20-1k)

honto gomen nasai. Konshuu wa muri desu. Jikai yoroshiku onegai shimasu

‘Mohon maaf sekali. Minggu ini saya tidak bisa. Tolong lain kali saja’

Respon penolakan langsung yang muncul pada data (146) adalah 「無理です」 (*muri desu*). Sedangkan respon taklangsung yang muncul adalah permohonan maaf yang diungkapkan dengan 「ほんとうごめんなさい」 (*honto gomen nasai*) dan harapan yang diungkapkan dengan 「次回宜しくお願ひします」 (*Jikai yoroshiku onegai shimasu*).

- (154) あー、今度の日曜ですかっ、すみません、ちょっとその日は都合悪いですねー。いやー、ほんと、残念なんですけど、また次に誘っていただければ、ぜひお供しますが…。(R. 8-30-1k)

a-, kondo no nichiyou desuka? sumimasen, chotto sono hi wa tsugou warui desu ne-. Iya-, honto, zannen nan desu kedo, mata tsugi ni sasotte itadakereba, zehi otomo shimasuga...

‘Aduh, Hari Minggu ini? Maaf pada hari tersebut saya ada halangan. Benar-benar sayang sekali, bila lain kali saya diajak lagi pasti saya akan menemani anda...’

Pada data (154) respon penolakan langsung yang muncul adalah 「ちょっとその日は都合悪いですねー」 (*chotto sono hi wa tsugou warui desu ne-*). Sementara itu respon penolakan tak langsung yang muncul adalah menghindari dengan melontarkan pertanyaan 「あー、今度の日曜ですかっ」 (*a-, kondo no*

nichiyou desuka?), kemudian muncul permintaan maaf 「すみません」 (*sumimasen*), alasan 「ちょっとその日は都合悪いですねー」 (*chotto sono hi wa tsugou warui desu ne-*), penyesalan 「ほんと、残念なんですけど」 (*honto, zannen nan desu kedo*), dan janji 「また次に誘っていただければ、ぜひお供しますが…」 (*mata tsugi ni sasotte itadakereba, zehi otomo shimasuga...*).

4.1.4.3 Strategi 3 (Respon Penolakan Langsung + Respon Tambahan)

Tidak ditemukan adanya respon penolakan dengan kombinasi ini.

4.1.4.4 Strategi 4 (Respon Penolakan Langsung)

(149) 無理です!! (R. 17-30-lk)

Muri desu!!

‘Tidak bisa!!’

Pada data (149) responden secara langsung menyatakan tidak bisa dengan ungkapan 「無理です!!」 (*muri desu*).

4.1.4.5 Strategi 5 (Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan)

(150) お～今度〇〇するんですか?いいですね、そういう時間も楽しいですよねー。私も一緒したいですが、最近家族と過ごせていないのでしばらくは家族サービスをしようと思うんですよ。また今度誘ってください。(R.3-20-pr)

Oo kondo 〇〇suru n desuka? iidesune, sou iu jikan mo tanoshii desuyone-. Watashi mo go issho shitai desu ga, saikin kazoku to sugosete inai no de shibaraku wa kazoku sa-bisu o shiyou to omoun desu yo. Mata kondo sasotte kudasai.

‘Wah kali ini akan melakukan 〇〇? Bagus ya, waktunya juga menyenangkan ya. Saya juga ingin melakukannya bersama-sama, tetapi karena akhir-akhir ini waktu bersama keluarga tidak ada jadi untuk sementara ini saya akan melayani keluarga. Tolong lain kali undang saya lagi.’

Respon penolakan taklangsung yang muncul pada data (150) adalah alasan yang diungkapkan dengan 「最近家族と過ごせていないのでしばらくは家族サービスをしようと思うんですよ」 (*saikin kazoku to sugosete inai no de shibaraku wa kazoku sa-bisu o shiyou to omoun desu yo*) dan harapan 「また今度誘ってく

ださい」 (*mata kondo sasotte kudasai*). Sementara itu respon tambahan yang muncul adalah pernyataan positif yang diungkapkan dengan 「お～今度〇〇するんですか? いいですね、そういう時間も楽しいですよー。私も一緒にしたいですが」 (*oo kondo 〇〇suru n desuka? iidesune, sou iu jikan mo tanoshii desuyone-. Watashi mo go issho shitai desu ga*).

4.1.4.6 Strategi 6 (Respon Penolakan Taklangsung)

Responden yang menggunakan strategi 6 pada situasi ini ada pada kelompok responden laki-laki dalam semua kelompok usia. Sedangkan responden perempuan hanya yang berada pada kelompok usia 20-an. Berikut ini adalah contoh-contoh respon penolakan dengan strategi 6 yang terjaring.

(152) その日は、予定があるので、また、次の機会に誘ってください。すみません。(R. 1-30-lk)

Sono hi wa, yotei ga aru node, mata, tsugi no kikai ni sasotte kudasai. Sumimasen.

‘Karena pada hari tersebut saya sudah ada janji, tolong undang saya lagi pada kesempatan berikutnya. Maaf.’

Pada data (152) respon penolakan taklangsung yang muncul adalah alasan yang diungkapkan dengan 「その日は、予定があるので」 (*sono hi wa, yotei ga aru node*), harapan yang diungkapkan dengan 「また、次の機会に誘ってください」 (*mata, tsugi no kikai ni sasotte kudasai*) dan permintaan maaf yang diungkapkan dengan 「すみません」 (*Sumimasen*).

(154) すいません。その日はどうしても外せない用事がありまして…。(R. 6-20-lk)

Sumimasen. Sono hi wa doushite mo hazusenai youji ga arimashite...

‘Maaf. Karena pada hari tersebut saya ada keperluan yang tidak bisa ditinggalkan...’

Respon penolakan taklangsung yang muncul pada data (154) adalah permintaan maaf yang diungkapkan dengan 「すいません」 (*sumimasen*). Selain itu juga muncul alasan yang diungkapkan dengan 「その日はどうしても外せない用事がありまして…」 (*sono hi wa doushite mo hazusenai youji ga arimashite...*).

(159) すみません。(R. 18-30-1k)

Sumimasen.

‘Maaf’

Pada data (159) respon penolakan taklangsung yang muncul hanya berupa permintaan maaf saja yang diungkapkan dengan 「すみません」 (*sumimasen*).

(160) 用事があるので。(R. 20-30-1k)

Youji ga aru node

‘Karena ada keperluan’

Pada data (160) respon penolakan taklangsung yang muncul hanya berupa alasan saja yang diungkapkan dengan (*youji ga aru node*).

(163) 誠に申し訳ありませんが、以前から約束していた家族サービスがありまして、今回だけはどうしても約束を果たしてやりたいのです。
(R. 27.50-1k)

Makoto ni moushi wake arimasen ga, izen kara yakusoku shite ita kazoku sa-bisu ga arimashite, konkai dake wa doushite mo yakusoku o hatashite yaritai no desu.

‘Benar-benar mohon maaf, karena ada pelayanan keluarga yang sudah disepakati sebelumnya, hanya kali ini saja saya ingin memenuhi janji.’

Respon penolakan taklangsung yang muncul pada data (163) adalah permohonan maaf 「誠に申し訳ありませんが」 (*makoto ni moushiwake arimasen ga*) dan alasan yang diungkapkan dengan 「以前から約束していた家族サービスがありまして、今回だけはどうしても約束を果たしてやりたいのです」 (*izen kara yakusoku shite ita kazoku sa-bisu ga arimashite, konkai dake wa doushite mo yakusoku o hatashite yaritai no desu*).

(164) お誘い頂き申し訳ありませんが、あいにく日曜日は家族と過ごす貴重な時間ですので、どうかご理解頂ければと思います。(R. 29-20-pr)

Osasoitadaki moushiwake arimasen ga, ainiku nichiyoubi wa kazoku to sugosu kichou na jikan desu node, dou ka go rikai itadakereba to omoimasu.

‘Mohon maaf sudah diundang, tetapi sayang sekali hari Minggu adalah saat yang berharga untuk menghabiskanya bersama keluarga, mohon pengertiannya.’

Respon taklangsung yang muncul pada data (164) adalah permohonan maaf yang diungkapkan dengan 「お誘い頂き申し訳ありませんが」 (*osaso itadaki moushiwake arimasen ga*), kemudian muncul respon yang berupa alasan 「あいにく日曜日は家族と過ごす貴重な時間ですので」 (*ainiku nichiyoubi wa kazoku to sugosu kichou na jikan desu node*), selanjutnya muncul pula harapan yang diungkapkan dengan 「どうかご理解頂ければと思います」 (*dou ka go rikai itadakereba to omoimasu*).

(170) 申し訳ございません。今度の日曜日は、家族と両親のところへいくことになっております。今回は親戚一同も集まることになっており、両親も大変楽しみにしております。申し訳ございませんが、今後の日曜日をご勘弁願います。(R. 43-40-1k)

Moushiwake gozaimasen. Kondo no nichiyoubi wa, kazoku to ryoushin no tokoro e iku koto ni natte orimasu. Konkai wa shinseki ichidou mo atsumaru koto ni natte ori, ryoushin mo taihen tanoshimi ni shite orimasu. Moushiwake gozaimasen ga, kongo no nichiyoubi wa go kanben negaimasu.

‘Mohon maaf. Pada hari Minggu kali ini akan pergi ke tempat orang tua bersama keluarga. Kali ini akan berkumpul saudara-saudara, orang tua pun sangat menanti-nanti. Mohon maaf, saya mohon izin hari Minggu nanti.’

Respon yang muncul pada data (170) adalah permohonan maaf yang diungkapkan dengan 「申し訳ございません」 (*moushiwake gozaimasen*), kemudian muncul pula alasan 「今度の日曜日は、家族と両親のところへいくことになっております。今回は親戚一同も集まることになっており、両親も大変楽しみにしております」 (*kondo no nichiyoubi wa, kazoku to ryoushin no tokoro e iku koto ni natte orimasu. Konkai wa shinseki ichidou mo atsumaru koto ni natte ori, ryoushin mo taihen tanoshimi ni shite orimasu*) dan harapan 「今後の日曜日をご勘弁願います」 (*kongo no nichiyoubi wa go kanben negaimasu*).

4.1.4.7 Strategi 7 (Respon tambahan)

Tidak ada responden yang menggunakan strategi penolakan ini.

4.2 Analisis Strategi Penolakan

4.2.1 Analisis Strategi penolakan Situasi 1

Situasi 1 menunjukkan bahwa posisi petutur adalah pelanggan yang mempunyai kekuasaan lebih tinggi, hubungannya tidak akrab dengan penutur. Pada situasi 1 ini responden paling banyak membuat ungkapan penolakan dengan menggunakan strategi 1 yaitu kombinasi antara respon penolakan langsung, respon penolakan taklangsung dan respon tambahan dengan kekerapan kemunculan 17. Respon penolakan langsung yang muncul pada strategi ini diungkapkan dengan tuturan 「お伺いすることができません」 (*oukagai suru kotoga dekimasen*) ‘tidak bisa berkunjung’ (1) dan (5); 「伺うことができない」 (*ukagau kotoga dekinai*) ‘tidak bisa berkunjung’ (4); 「お断りを伝えます」 (*okotowari o tsutaemasu*) ‘saya menyampaikan penolakan’ (6); 「どうしても時間が調整がつきません」 (*doushitemo jikan ga chousei ga tsukimasen*) ‘apapun yang terjadi pada waktu tersebut saya tidak bisa’ (8). Apabila dikaitkan dengan teori kesantunan yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson, data-data di atas menggunakan strategi *on record* dengan peranti kesantunan positif. Bentuk pengungkapan yang ditujukan untuk menghargai keinginan petutur terlihat pada data (1), data (4) dan data (8). Bentuk kesantunan positif lainnya yaitu menjanjikan sesuatu kepada petutur ditemui pada data (1). Sedangkan bentuk kesantunan positif yang menghargai kebaikan petutur dengan ungkapan terima kasih ditemui pada seluruh data-data yang menggunakan strategi 1 di atas. Hal ini mengisyaratkan responden berusaha menjaga muka positif petutur dengan menghargai keinginan petutur dan menunjukkan sikap penutur ingin bekerja sama dengan petutur. Selain itu dengan strategi 1 penutur juga berusaha untuk menjaga muka negatif petutur dengan meminta maaf dan memberikan rasa hormat.

Selanjutnya strategi 2 yaitu kombinasi respon penolakan langsung dan respon penolakan taklangsung berada pada urutan kedua dengan kekerapan 14. Respon penolakan langsung pada strategi ini diungkapkan dengan tuturan 「どうしても伺えないんですよ」 (*doushitemo ukagaenain desu yo*) ‘apapun yang terjadi saya tidak dapat mengunjungi’ (15); 「どうしても都合がつきません」 (*doushitemo tsugou ga tsukimasen*) ‘kondisinya kurang tepat’ (16); 「訪問するこ

とができません」 (*houmon suru kotoga/wa dekimasen*) ‘tidak bisa berkunjung’ (17) dan (18); 「お伺いすることがかないません」 (*oukagai suru kotoga kanaimasen*) ‘saya tidak dapat berkunjung’ (22); 「今回はお会いすることができません」 (*konkai wa oai suru kotoga dekimasen*) ‘tidak dapat bertemu untuk kali ini’ (27). Bila dikaitkan dengan teori kesantunan, strategi 2 yang merupakan strategi *on record* dengan peranti kesantunan positif ditemui pada data (17), bentuk pengungkapan yang digunakan memperlihatkan keinginan atau harapan penutur. Selain itu strategi 2 juga merupakan strategi *on record* dengan peranti kesantunan negatif, kebanyakan contoh yang dijumpai adalah menggunakan ungkapan maaf.

Kemudian strategi 5 yaitu respon penolakan taklangsung dan respon tambahan berada pada urutan ketiga dengan kekerapan kemunculan 13, respon penolakan taklangsung yang muncul pada strategi ini adalah ungkapan maaf (28) dan (34); alasan (28), (30) dan (38); serta tuturan yang merupakan ungkapan janji (28) dan (38). Bila dikaitkan dengan teori kesantunan maka strategi 5 ini menggunakan strategi kesantunan positif dan strategi kesantunan negatif. Selanjutnya yang berada pada urutan paling rendah dengan kekerapan kemunculan 12 adalah strategi 6, pada strategi ini digunakan ungkapan maaf (42), (52) dan alasan (42), (49), (52).

Responden menggunakan berbagai variasi tindak tutur seperti permohonan maaf, memberikan alasan, menawarkan alternatif, mengucapkan terima kasih dan sebagainya. Dari keempat strategi yang digunakan oleh responden pada situasi ini perbedaan kekerapan yang muncul tidak terlalu signifikan dan keempatnya menggunakan respon taklangsung yang berarti penutur berusaha menjaga muka negatif petutur. Pada situasi 1 ini responden tidak memilih respon penolakan langsung yang tanpa disertai dengan respon penolakan taklangsung. Hal ini bisa jadi mengisyaratkan penolakan langsung tanpa basa-basi pada situasi ini dianggap kurang santun.

Apabila dilihat dari grafik 2 mengenai komposisi responden yang dapat menolak pada situasi 1, sebanyak 93% responden menyatakan dapat menolak dan kemudian menuliskan respon penolakannya. Namun setelah dianalisis, ada temuan bahwa respon penolakan yang ditulis oleh responden sebagian besar

menggunakan strategi respon penolakan taklangsung yang mengandung makna menawarkan alternatif atau memberikan pertimbangan untuk bertemu pada waktu yang lain. Misalnya seperti yang terlihat pada data (5);

ご連絡頂き誠にありがとうございます。折角のお話を頂いて恐縮なのですが、あいにく別件での先約が入ってしまいその時間帯にお伺いすることが出来ません。もし良ければ日にちを改めてお伺いさせて頂ければと思うのですが、ご都合の方はいかがでしょうか。(R. 29-20-pr)

Gorenraku itadaki makotoni arigatou gozaimasu. Sekkaku no ohanashi wo itadaite kyoushukuna no desu ga, ainiku bekken de no senyaku ga haitte shimai sono jikantai ni o ukagai suru kotoga dekimasen. moshi yokereba hinichi wo aratamete o ukagai sasete itadakereba to omou no desuga, go tsugou no hou wa ikaga deshouka.

‘Terima kasih sekali saya sudah dihubungi. Terima kasih sudah dikabari tetapi maaf, sayang sekali saya sudah ada janji untuk urusan yang lain jadi tidak dapat berkunjung pada waktu tersebut. Kalau boleh untuk mengganti harinya saya akan mengunjungi atasan anda, bagaimana?’

Data di atas mengisyaratkan responden menyadari bahwa perusahaan pada dasarnya berupaya mendapatkan keuntungan sebagai prioritas utama. Apabila menolak tanpa memberikan alternatif maka kesempatan untuk mendapatkan keuntungan bagi perusahaannya akan hilang.

Selanjutnya, ungkapan respon penolakan langsung yang paling banyak muncul pada situasi ini adalah 「できない」 (*dekinai*) ‘tidak bisa’ dengan berbagai variasinya seperti 「お伺いすることができません」 (*o ukagai suru koto ga dekimasen*), 「お伺いできません」 (*o ukagai dekimasen*), 「お伺いできないんです」 (*o ukagai dekinain desu*), 「伺うことが出来ないのです」 (*ukagau kotoga dekinai nodesu*), 「お伺いができません」 (*o ukagai ga dekimasen*) dan 「訪問できません」 (*Houmon dekimasen*). Beberapa responden juga menggunakan pilihan kata 伺う (*ukagau*). Kata 伺う (*ukagau*) adalah bentuk 謙讓 (*kenjou*) ‘sikap merendahkan diri’ dari kata 訪問する (*houmon suru*) yang berarti ‘berkunjung’.

謙讓は敬意を表す人に対して、わたしかわたし側の人のすることを低めることになって、相手に対する敬意を表す。(友松悦子&和栗雅子. 2008 : 118)

'*Kenjou* adalah cara mengungkapkan rasa hormat terhadap seseorang dengan sikap merendahkan diri sendiri atau orang dari pihak diri sendiri' (Tomomatsu, Etsuko & Wakuri Masako. 2008:118).

Sikap merendahkan diri ini menunjukkan kesantunan untuk menyelamatkan muka positif petutur dan bentuk kalimat formal yang digunakan oleh responden ini juga menunjukkan keformalan terhadap hubungan interpersonal yang secara sosial tidak dekat.

Pilihan kata 伺う (*ukagau*) menunjukkan sikap merendahkan diri untuk menjaga muka mitra tutur, namun ada pula beberapa responden yang menambahkan prefiks 「お」 (*o*) di depan kata 「伺う」 (*ukagau*). Prefiks ini merupakan *bikago* atau bahasa Indah. Ini mengisyaratkan bahwa responden benar-benar ingin menunjukkan kesantunan untuk menjaga muka mitra tuturnya.

Bentuk kalimat formal (*polite style*) atau ていねい体 (*teineitai*) juga menjadi pilihan bagi responden untuk mengungkapkan respon penolakan pada situasi ini, terlihat dari kalimatnya yang ditandai dengan akhiran 「-ます」 (*-masu*) dan 「-です」 (*-desu*). Bentuk kalimat formal digunakan ketika berbicara dalam situasi yang formal seperti di tempat kerja, siaran radio/televisi dan lain-lain atau bentuk kalimat formal juga digunakan ketika menulis surat, tetapi ketika menulis surat untuk teman akrab bisa juga menggunakan kalimat bentuk nonformal (Tomomatsu, Etsuko & Wakuri Masako. 2008:125).

Sejalan dengan tujuan penutur untuk tidak kehilangan muka dari respon penolakan yang diberikan, maka responden di atas cenderung untuk tidak mengatakan 'tidak' secara langsung dan terus terang tanpa disertai pernyataan yang menyelamatkan muka penutur dan petutur. Hal ini dilakukan untuk mempertahankan harmoni antara penutur dan petutur serta untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Berikut ini adalah tabel kekerapan kemunculan respon penolakan pada situasi 1.

Tabel 3. Kecepatan kemunculan kombinasi respon penolakan pada situasi 1

Strategi	20-an		30-an		40-an		50-an		Jumlah		
	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	T
1. Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan	7 50%	5 56%	2 9%	-	-	-	1 50%	1 100%	11 26%	6 43%	17 30%
2. Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung	2 14%	1 11%	5 23%	2 67%	3 75%	1 100%	-	-	10 24%	4 29%	14 25%
3. Respon Penolakan Langsung + Respon Tambahan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Respon Penolakan Langsung	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan	3 21%	3 33%	6 27%	-	-	-	1 50%	-	10 24%	3 21%	13 23%
6. Respon Penolakan Taklangsung	2 14%	-	9 41%	1 33%	-	-	-	-	11 26%	1 7%	12 21%
7. Respon tambahan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	14	9	22	3	3	1	2	1	42	14	56

4.2.2 Analisis Strategi penolakan Situasi 2

Situasi 2 menunjukkan bahwa posisi petutur adalah Kepala Bagian dari mitra bisnis yang mempunyai kekuasaan lebih tinggi, hubungannya tidak akrab dengan penutur. Pada situasi 2 responden paling banyak membuat ungkapan penolakan dengan menggunakan strategi 6 yaitu respon penolakan taklangsung dengan kekerapan kemunculan 17, dan ungkapan penolakan taklangsung yang muncul mengandung makna pertimbangan (88), (95), (97); alasan (89), (93), (97); harapan (93); maaf (95), (99), (100); menawarkan alternatif (97); dan kata-kata gurauan (99). Hal ini mengisyaratkan bahwa penutur mempunyai keinginan untuk meminimalisir tindakan ancaman wajah dengan cara penutur meyakinkan pada petutur bahwa penutur mengetahui dan menghargai apa yang diinginkan petutur dan tidak ingin memaksakan petutur untuk melakukan keinginan penutur. Selanjutnya strategi paling banyak muncul yang berada pada urutan kedua adalah strategi 2 yang merupakan kombinasi antara respon penolakan langsung dan respon penolakan taklangsung dengan kekerapan kemunculan 14. Respon penolakan langsung yang muncul diungkapkan dengan tuturan 「ちょっと無理ですね」 (*chotto muri desune*) ‘tidak mungkin ya’ (63); 「そういうのはなしにしましょう」 (*sou iu nowa nashi ni shimashouyo*) ‘mari kita tinggalkan hal seperti itu’ (65); 「そのようなことはできません」 (*sono/kono youna kotowa dekimasen*) ‘saya tidak dapat melakukan hal seperti itu’ (69), (70); 「ごまかすことができません」 (*gomakasu kotoga dekimasen*) ‘saya tidak bisa berbuat curang’ (70); 「そのようなことができるとは思えません」 (*sono youna kotoga dekiru towa omoemasen*) ‘saya tidak bisa mengira akan dapat melakukan hal seperti itu’ (72); 「今回はご期待にそえず」 (*konkaiwa gokitaini soezu*) ‘kali ini saya tidak memenuhi harapan anda’ (75). Kemudian strategi 1 yang merupakan kombinasi antara respon penolakan langsung, respon penolakan taklangsung dan respon tambahan berada pada urutan ketiga dengan kekerapan kemunculan 9, respon penolakan langsung yang muncul pada strategi ini adalah tuturan 「そのようなことはできません」 (*sono youna kotowa dekimasen*) ‘saya tidak dapat melakukan hal seperti itu’ (53); 「お役に立てそうにありません」 (*oyakuni tatesouni arimasen*) ‘kelihatannya tidak bermanfaat’ (54); 「A 課長のご期待にそ

うような返事ができず」 (*A kachou no gokitaini sou youna henjiga dekizu*) ‘tidak dapat membalas harapan Pak A’ (56); 「そのようなお申し出は私ではできかねます」 (*sono youna omoushi dewa, watakushi dewa dekikanemasu*) ‘saya tidak dapat memenuhi permintaan yang seperti itu’ (57); 「できません！」 (*dekimasen!*) ‘tidak bisa!’ (58). Selanjutnya yang berada pada urutan keempat dalam penggunaannya adalah strategi 5 yaitu kombinasi antara respon penolakan taklangsung dan respon tambahan dengan tingkat kekerapan kemunculan 8.

Pada situasi 2 ini ada hal menarik yang bisa kita lihat yaitu munculnya strategi 4 yang merupakan respon penolakan langsung dimana responden bertutur secara terus terang tanpa basa-basi, langsung, jelas, tidak ambigu dan singkat. Dalam teori Brown & Levinson, strategi yang demikian termasuk dalam strategi *Bald on Record*. Respon penolakan langsung ini muncul pada data (76) 「お断りします」 (*okotowari shimasu*) ‘saya menolak’, (77) 「自社に不利になることは出来ない」 (*jishani furini naru koto wa dekinai*) ‘saya tidak bisa melakukan hal yang tidak menguntungkan bagi perusahaan’, (78) 「キッパリと断ります」 (*kippari to koowarimasu*) ‘saya menolak dengan terus terang’ dan pada data (79) 「無理です」 (*muri desu*) ‘tidak bisa’. Temuan ini menarik karena menunjukkan adanya perbedaan dengan pendapat yang menyatakan bahwa orang Jepang cenderung tidak bisa berkata ‘tidak’ (Rowland. Diana, 1992). Strategi ini memiliki kekerapan kemunculan paling rendah, bisa jadi mengisyaratkan bahwa strategi ini dianggap kurang santun. Namun hal ini dimungkinkan jika situasi yang diberikan adalah ajakan berbuat curang yang tidak menguntungkan bagi perusahaannya karena masyarakat Jepang mempunyai ikatan kelompok yang sangat kuat, mereka mempunyai kebanggaan, keterikatan, loyalitas dan tanggung jawab terhadap kelompoknya yang begitu besar.

Seperti yang dikatakan oleh Chie Nakane, bagi orang Jepang perusahaan seperti keluarga, dan perusahaan itu merasuk bahkan sampai ke kehidupan pribadi para pekerjanya. Para pekerja dalam suatu perusahaan, suka atau tak suka, harus tetap bersama kelompok; bukan hanya karena mereka tidak mau pindah ke perusahaan lain; bahkan sekalipun mereka berminat pindah mereka tidak punya sarana untuk melaksanakan niat itu. Hal ini juga diperkuat dengan pendapat Yamamoto Shichihei bahwa, orang Jepang dikenal sebagai orang yang sangat

loyal dan penuh pengabdian. Bagi orang Jepang meletakkan kepentingan kelompok di atas kepentingan pribadi adalah sesuatu hal yang sudah berurat akar. Jadi dapat dimaklumi bila pada situasi ini ada responden yang menggunakan respon penolakan langsung secara tegas tanpa basa-basi karena perusahaan bagi mereka sudah seperti keluarga sendiri yang harus dibela dan dilindungi. Berikut ini adalah tabel kekerapan kemunculan respon penolakan pada situasi 2.



Tabel 4. Kecepatan kemunculan kombinasi respon penolakan pada situasi 2

Strategi	20-an		30-an		40-an		50-an		Jumlah		
	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	T
1. Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan	4 29%	-	2 10%	1 20%	1 33%	-	-	1 100%	7 18%	2 14%	9 17%
2. Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung	7 50%	1 12%	4 20%	1 20%	1 33%	-	-	-	12 32%	2 14%	14 27%
3. Respon Penolakan Langsung + Respon Tambahan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Respon Penolakan Langsung	1 7%	-	3 15%	-	-	-	-	-	4 10%	-	4 8%
5. Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan	-	4 50%	3 15%	1 20%	-	-	-	-	3 8%	5 36%	8 15%
6. Respon Penolakan Taklangsung	2 14%	3 38%	8 40%	2 40%	1 33%	-	1 100%	-	12 32%	5 36%	17 33%
7. Respon tambahan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	14	8	20	5	3	-	1	1	38	14	52

4.2.3 Analisis Strategi penolakan Situasi 3

Situasi 3 menggambarkan petutur adalah atasan mempunyai kekuasaan lebih tinggi dengan penutur, memberikan perintah untuk kepentingan perusahaan. Pada situasi 3 hampir separuh dari responden tidak memberikan jawaban 'dapat menolak' pada kuesioner. Responden yang memberikan jawaban 'dapat menolak' hanya sebanyak 53%. Berarti menolak perintah seperti yang diilustrasikan pada situasi ini adalah sesuatu yang sulit dan hal ini menguatkan pernyataan bahwa perusahaan (*kaisha*) adalah pihak yang membayar individu untuk melakukan tugasnya sebagai kewajiban dan perusahaan memiliki hak atas pemenuhan hidup individu. Oleh karena itu kewajiban bagi seorang individu untuk memenuhi aturan dan perintah. Perusahaan mempunyai peraturan yang ketat terhadap pegawai dan pegawai harus menyesuaikan diri dengan aturan tersebut dan tidak dapat menolaknya, misalnya mengenai waktu kerja atau adanya perintah untuk masuk kerja pada hari libur. Apabila seorang pegawai menolak bekerja pada hari libur maka akan menurunkan dan menjatuhkan nilai terhadap dirinya. Namun adanya responden yang menyatakan dapat menolak pada situasi ini merupakan hal yang menarik, karena loyalitas adalah salah satu karakteristik yang paling penting di sebuah perusahaan Jepang.

Apabila dilihat dari jawaban responden yang 'dapat menolak', penggunaan strategi 6 yaitu respon penolakan taklangsung mempunyai kekerapan kemunculan yang paling tinggi, tuturan yang digunakan adalah ungkapan maaf (116), (120), (125); ungkapan yang bermakna alasan (116), (120), (122), (125); dan harapan (124), (125). Hal ini berarti penggunaan strategi tidak langsung dianggap strategi paling santun untuk menjaga muka negatif petutur. Kemudian strategi 2 yaitu kombinasi antara respon penolakan langsung dan respon penolakan taklangsung berada pada urutan berikutnya, respon penolakan langsung yang digunakan adalah tuturan 「出勤できません」 (*shukkin dekimasen*) 'tidak bisa masuk kerja' (105); 「ちょっとその日は都合悪くて…」 (*chotto sono hiwa tsugou warukute...*) 'pada hari tersebut saya berhalangan' (106); 「出勤することができません」 (*shukkin suru kotoga dekimasen*) 'saya tidak bisa masuk kerja' (112). Hal yang juga menarik dari situasi ini adalah sedikitnya responden yang menggunakan strategi 1 yaitu kombinasi antara respon penolakan langsung, respon penolakan taklangsung

dan respon tambahan, respon penolakan langsung yang digunakan pada strategi 1 di sini adalah tuturan 「当日はどうしても都合が付きません」 (*toujitsu wa doushitemo tsugouga tsukimassen*) ‘apapun yang terjadi pada hari tersebut saya berhalangan’ (102). Ini mengisyaratkan strategi yang mengandung respon penolakan langsung dianggap kurang cocok untuk situasi ini.

Setelah dianalisis responden cenderung menggunakan strategi penolakan taklangsung dengan ungkapan yang merupakan alasan. Misalnya seperti yang terlihat pada data (106).

あの…、すみません。日曜日の話なんですけど、ちょっとその日は都合悪くて…、田舎帰って墓参りしなきゃならないんで…。 (R. 8-30-lk)

Anou ..., sumimasen. Nichi youbi no hanashi nandesu kedo, chotto sono hi wa tsugou warukute..., inaka kaette haka mairi shinakyanaranain de...

‘mmh..., maaf. Pembicaraan tentang hari Minggu, pada hari tersebut saya berhalangan..., karena harus pulang kampung untuk berziarah...’

Berikut ini adalah tabel kekerapan kemunculan respon penolakan pada situasi 3.

Tabel 5. Kecepatan kemunculan kombinasi respon penolakan pada situasi 3

Strategi	20-an		30-an		40-an		50-an		Jumlah		
	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	T
1. Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan	-	-	2 17%	-	-	-	-	-	2 8%	-	2 6%
2. Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung	5 45%	-	7 58%	1 100%	-	-	-	-	12 48%	1 14%	13 41%
3. Respon Penolakan Langsung + Respon Tambahan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Respon Penolakan Langsung	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Respon Penolakan Taklangsung	6 55%	6 100%	3 25%	-	1 100%	-	1 100%	-	11 44%	6 86%	17 53%
7. Respon tambahan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	11	6	12	1	1	-	1	-	25	7	32

4.2.4 Analisis Strategi Penolakan Situasi 4

Situasi 4 menunjukkan petutur adalah atasan yang mempunyai kekuasaan lebih tinggi dari penutur, hubungan akrab. Pada situasi 4 ini petutur mengajukan permintaan kepada penutur untuk keperluan pribadi yaitu menemaninya pada hari minggu. Sebanyak 73% responden menyatakan 'dapat menolak', jumlah ini dirasa cukup banyak karena dalam perusahaan Jepang sebaiknya interaksi dengan senior dan atasan dijaga terutama terhadap atasan langsung.

Penggunaan strategi 6 yaitu respon penolakan taklangsung mempunyai kekerapan kemunculan paling tinggi yaitu 25. ungkapan penolakan taklangsung yang digunakan adalah maaf (152), (159), (163), (164), (170). Sebagian besar responden menggunakan ungkapan maaf, berdasarkan teori kesantunan yang telah dikemukakan sebelumnya hal ini adalah strategi kesantunan negatif yang mengisyaratkan bahwa penutur berusaha menjaga muka negatif petutur dengan menggunakan tindak tutur tidak langsung, meminta maaf dan memberikan rasa hormat. Kemudian untuk strategi 1 yang merupakan kombinasi respon penolakan langsung, respon penolakan taklangsung dan respon tambahan mempunyai kekerapan kemunculan yang sama dengan strategi 2 yang merupakan kombinasi respon penolakan langsung dan respon penolakan taklangsung. Adapun ungkapan respon penolakan langsung yang muncul adalah tuturan 「日ごろできない」 (*nichi goro dekinai*) 'pada harinya saya tidak bisa' (134); 「ご遠慮させていただくお願いいたします」 (*goenryo sasete itadaku onegai itashimasu*) 'ijinkan saya untuk menolaknya' (134); 「行くことができません」 (*iku kotoga dekimasen*) 'saya tidak bisa pergi' (135); 「参加できません」 (*sanka dekimasen*) 'saya tidak bisa berpartisipasi' (139); 「今回ばかりはご辞退させていただくお願い申し上げます」 (*konkai bakari wa gojitai sasete itadaku onegai moushi agemasu*) 'untuk kali ini saja saya mohon untuk menolak' (140). Apabila dilihat dari tuturan penolakan langsung yang digunakan ungkapan bentuk hormat menjadi pilihan sebagian besar responden, hal ini merupakan strategi kesantunan negatif. Selanjutnya strategi 5 yaitu respon penolakan taklangsung dan respon tambahan digunakan oleh dua orang responden. Selain itu, ditemukan adanya strategi penolakan langsung pada situasi ini, respon penolakan langsung yang tanpa basa-basi di sini berada pada urutan terakhir dan hanya digunakan oleh satu orang

responden saja. Hal ini mengisyaratkan strategi 4 dianggap kurang santun. Seperti yang dapat dilihat pada data (149).

無理です！！(R. 17-30-1k)

Muri desu!!

‘Tidak bisa!!’

Adanya respon tanpa basa-basi seperti ini, menimbulkan asumsi mungkin telah terjadi pergeseran nilai kesetiaan yang merupakan karakteristik paling penting di sebuah perusahaan Jepang. Sejalan dengan pendapat Graham, Fiona (2003) yang menyatakan bahwa makin tua karyawan di suatu perusahaan, makin besar tingkat kesetiaan dan kasih sayang yang mereka nyatakan bagi perusahaannya. Selain itu dalam sebuah artikel mengenai pekerjaan pada situs *web Japan; Japan Fact Sheet* (2009) ditemukan bahwa saat ini kepuasan kerja bagi orang Jepang lebih penting dari pada kesetiaan pada perusahaan, hal ini disebabkan karena adanya perubahan yang terjadi pada penawaran sistem kerja.

Changes are also taking place on the supply-side of the employment system. Recognizing that no matter how loyal they are to a company, there is no guarantee of lifetime employment, young people are increasingly willing to leave one job in search of another offering more money, more satisfaction, or both. (Japan Fact Sheet. Web Japan 2009)

Tabel berikut merupakan tabel kekerapan kemunculan kombinasi respon penolakan pada situasi 4.

Tabel 6. Kecepatan kemunculan kombinasi respon penolakan pada situasi 4

Strategi	20-an		30-an		40-an		50-an		Jumlah		
	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	T
1. Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan	4 33%	2 22%	1 6%	1 100%	-	-	-	-	5 15%	3 27%	8 18%
2. Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung	3 25%	-	3 16%	-	1 50%	1 100%	-	-	7 21%	1 9%	8 18%
3. Respon Penolakan Langsung + Respon Tambahan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Respon Penolakan Langsung	-	-	1 6%	-	-	-	-	-	1 3%	-	1 2%
5. Respon Penolakan Taklangsung + Respon Tambahan	-	2 22%	-	-	-	-	-	-	-	2 18%	2 5%
6. Respon Penolakan Taklangsung	5 42%	5 56%	13 72%	-	1 50%	-	1 100%	-	20 61%	5 46%	25 57%
7. Respon tambahan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	12	9	18	1	2	1	1	-	33	11	44

4.3 Analisis Respon Penolakan berdasarkan Jenis Kelamin

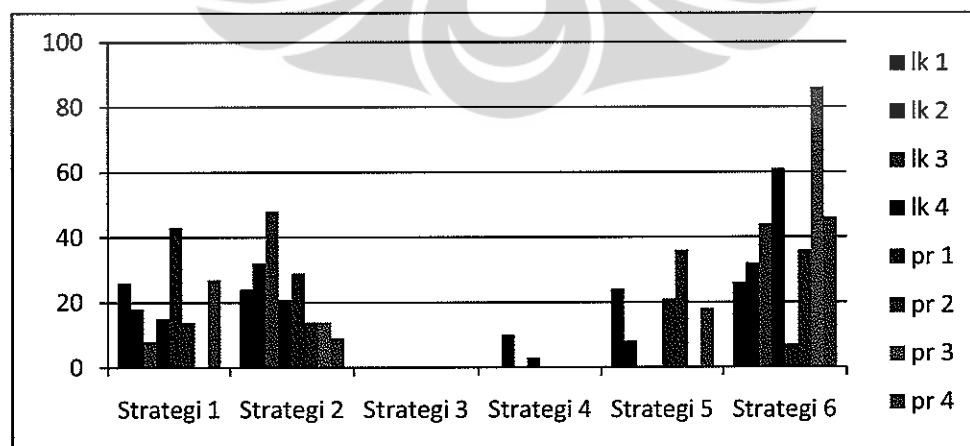
Hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden dikelompokkan menjadi kelompok laki-laki dan perempuan. Hal ini dilakukan untuk melihat apakah ada perbedaan strategi yang dilakukan berdasarkan jenis kelamin.

Berikut ini adalah tabel dari strategi respon penolakan yang digunakan responden berdasarkan jenis kelamin secara keseluruhan.

Tabel 7. Respon Penolakan berdasarkan Jenis Kelamin

Strategi Situasi	Laki-laki					Perempuan				
	1	2	3	4	Rata-rata	1	2	3	4	Rata-rata
1	26%	18%	8%	15%	16,7%	43%	14%	-	27%	28%
2	24%	32%	48%	21%	31,25%	29%	14%	14%	9%	16,5%
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	-	10%	-	3%	6,5%	-	-	-	-	-
5	24%	8%	-	-	16%	21%	36%	-	18%	25%
6	26%	32%	44%	61%	40,75%	7%	36%	86%	46%	43,75%
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Divisualisasikan dalam grafik sebagai berikut.



grafik 6

Terlihat pada tabel di atas bahwa secara keseluruhan kelompok laki-laki dan kelompok perempuan cenderung mempunyai persepsi yang sama dalam penggunaan strategi ketika menolak yaitu lebih sering menggunakan strategi 6 yang merupakan strategi penolakan taklangsung. Namun apabila dilihat pada tiap-tiap situasi maka akan terlihat perbedaan strategi yang digunakan oleh masing-masing kelompok.

Situasi 1 diilustrasikan ada seorang pelanggan mengundang untuk bertemu atasannya karena ada masalah yang harus dijelaskan. Dari data yang terjaring ada empat strategi yang ditemukan pada responden kelompok laki-laki untuk menolak undangan tersebut, yaitu strategi 1, strategi 2, strategi 5 dan strategi 6. Strategi 1 merupakan kombinasi dari respon penolakan langsung, respon penolakan taklangsung dan respon tambahan. Seperti yang ditemukan pada data (8) berikut ini;

Itsumo o sewa ni natte orimasu. O isogashii tokoro, waza waza, gorenraku itadakimashite taihen arigatou gozaimasu. Honrai de areba, nantoka sukejuuru o chousei shite o ukagai suru beki na no desu ga, doushite mo sono jikan ga chousei ga tsukimasen. Hontouni moushiwake arimasen ga, ashita ikou no buchou sama no sukejuuru wo gokakunin itadakemasen deshouka. nantoka kono shoudan wo seikou sasetai to negatte orimasu node, mou ichido chansu wo itadakimasuyou onegai shimasu.(responden laki-laki)

‘Benar-benar terima kasih atas segala kebaikan Anda yang telah dengan sengaja menghubungi saya. Seharusnya saya yang mengatur jadwal untuk berkunjung, tetapi waktu tersebut saya tidak bisa. Mohon maaf sekali, apakah saya bisa mendapatkan konfirmasi mengenai jadwal atasan anda setelah besok? karena saya menginginkan pembicaraan ini sukses, jadi saya mohon agar diberi kesempatan sekali lagi.’

Respon penolakan langsung yang muncul adalah 「どうしてもその時間が調整がつきません」 (*doushitemo sono jikan ga chousei ga tsukimasen*). Sementara itu respon taklangsung yang muncul adalah ungkapan maaf 「本当に申し訳ありません」 (*hontouni moushiwake arimasen*) dan ungkapan yang menawarkan alternatif 「明日以降の部長様のスケジュールをご確認頂けませんでしょうか」 (*ashita ikou no buchou sama no sukejuuru wo gokakunin itadakemasen deshouka*). Sedangkan respon tambahan ditandai dengan munculnya pernyataan positif 「何とかこの商談を成功させたいと願っております

ので、もう一度チャンスを頂きますようお願いします」 (*nantoka kono shoudan wo seikou sasetai to negatte orimasu node, mou ichido chansu wo itadakimasuyou onegai shimasu*) dan pernyataan yang mengungkapkan rasa terima kasih 「いつもお世話になっております。お忙しいところ、わざわざ、ご連絡頂きまして大変ありがとうございます」 (*Itsumo o sewa ni natte orimasu. O isogashii tokoro, waza waza, gorenraku itadakimashite taihen arigatou gozaimasu*).

Strategi 2 merupakan kombinasi dari respon penolakan langsung dan respon penolakan taklangsung contohnya ada pada data (15);

Soudeuka. Iyaa, taihen kyoushuku nan desuga, honjitsu wa senyaku ga aru no de doushitemo ukagaenain desuyo. Sekkaku oshatte itadaita no ni taihen moushiwakenai desu....ashita wa ikaga desuka?(responden laki-laki)

‘Oh ya? Aduh, benar-benar minta maaf tapi, pada hari tersebut saya sudah ada janji, jadi saya tidak bisa mengunjungi (atasan anda). Mohon maaf padahal anda sudah menyampaikannya dengan susah payah.....bagaimana kalau besok?’

Respon penolakan langsung yang digunakan adalah 「伺えないんですよ」 (*ukagaenain desuyo*). Sedangkan respon taklangsung yang muncul adalah ungkapan maaf 「いやー、大変恐縮なんですが」 (*Iyaa, taihen kyoushuku nan desuga*), penyesalan 「せっかくおっしゃって頂いたのに大変申し訳ないです」 (*Sekkaku oshatte itadaita no ni taihen moushiwakenai desu*) dan ungkapan untuk menawarkan alternatif 「明日はいかがですか？」 (*ashita wa ikaga desuka?*)

Strategi 5 merupakan kombinasi dari respon taklangsung dan respon tambahan, contoh pada data (38);

Oukagai shitai tokoro desuga, ainiku senyaku ga arimasu no de gojitsu aratamete o ukagai itashimasu.(responden laki-laki)

‘Saya ingin berkunjung tetapi sayang sekali karena sudah ada janji saya akan mengunjungi di kemudian hari.’

Respon taklangsung yang digunakan adalah alasan dengan ungkapan 「あいにく先約がありますので」 (*ainiku senyaku ga arimasu no de*). Responden juga berjanji akan berkunjung di kemudian hari yang diungkapkan dengan 「後日改め

てお伺い致します」 (*gojitsu aratamete o ukagai itashimasu*). Respon tambahan yang muncul pada data ini adalah pernyataan positif yang menyatakan bahwa penutur ingin berkunjung dengan ungkapan 「お伺いしたいところですが」 (*Oukagai shitai tokoro desuga*).

Strategi 6 merupakan respon taklangsung seperti yang ditemukan pada data (49);

Honjitsu wa sude ni bekken no youji ga gozaimashite, mata betto yotei o ukagattemo yoroshii deshouka. (responden laki-laki)

‘Hari ini sudah ada keperluan lain, dapatkah kita atur rencana lagi?’

Respon taklangsung pada data (49) ditandai dengan alasan bahwa penutur sudah ada keperluan yang lain 「本日はすでに別件の用事がございまして」 (*Honjitsu wa sude ni bekken no youji ga gozaimashite*) dan pada data ini penutur juga menawarkan alternatif untuk mengatur rencana lagi 「また別途予定をいかかってよろしいでしょうか」 (*mata betto yotei o ikagattemo yoroshii deshouka*).

Tingkat kekerapan kemunculan dalam penggunaan keempat strategi tersebut hampir sama yaitu sekitar 24% dan 26%. Responden kelompok perempuan juga menggunakan empat strategi yang sama, namun cenderung lebih sering menggunakan strategi 1 dengan tingkat kekerapan sebanyak 43%. Untuk strategi 6, responden perempuan lebih jarang menggunakannya. Hal ini mengisyaratkan bahwa kelompok perempuan menganggap strategi 1 lebih santun.

Terdapat perbedaan yang agak mencolok dari data-data yang diperoleh antara responden kelompok laki-laki dan responden kelompok perempuan pada situasi ini. Responden kelompok perempuan menggunakan tiga atau lebih jenis tuturan untuk menolak, sementara pada responden kelompok laki-laki ditemukan respon penolakan yang hanya menggunakan satu jenis tuturan saja, seperti contoh pada data (44) berikut ini;

Ainiku senyaku ga arimasu no de. (responden laki-laki)

‘Sayang sekali karena sudah ada janji’

Pada situasi 2 ketika diilustrasikan adanya seorang Kepala Bagian dari mitra bisnis yang mengajak untuk melakukan perbuatan curang, responden kelompok laki-laki dan responden kelompok perempuan lebih sering

menggunakan strategi 6 yang merupakan respon penolakan taklangsung dengan tingkat kekerapan yang hampir sama, yaitu 32% dan 36%. Pada situasi ini Responden kelompok laki-laki menggunakan lima strategi yaitu strategi 1, strategi 2, strategi 4, strategi 5 dan strategi 6. Sementara itu responden kelompok perempuan hanya menggunakan empat strategi yaitu strategi 1, strategi 2, strategi 5 dan strategi 6. Dalam situasi ini perbedaan mencolok yang ditemukan adalah adanya penggunaan strategi 4 yang merupakan respon penolakan langsung *bold on record* atau tuturan yang tanpa basa-basi pada data responden kelompok laki-laki, yang mana strategi ini tidak ditemukan pada data responden kelompok perempuan. Seperti contoh pada data (79) berikut ini;

Muri desu.

‘tidak bisa.’

Pada situasi 3 yang diilustrasikan dengan adanya perintah untuk bekerja pada hari libur, responden kelompok laki-laki menggunakan tiga strategi yaitu strategi 1 kombinasi antara respon penolakan langsung, respon penolakan taklangsung dan respon tambahan; strategi 2 kombinasi antara respon penolakan langsung dan respon taklangsung; serta strategi 6 yang merupakan strategi respon penolakan taklangsung. Sedangkan responden kelompok perempuan hanya menggunakan dua strategi, yaitu strategi 2 dan strategi 6. Ada perbedaan yang sangat menonjol di sini, responden kelompok perempuan cenderung lebih sering menggunakan strategi 6 dengan tingkat kekerapan yang sangat tinggi yaitu 86%, sementara responden kelompok laki-laki lebih sering menggunakan strategi 2 namun tingkat kekerapannya tidak jauh berbeda dengan penggunaan strategi 6 yaitu 48% dan 44%. Dari tabel 7 di atas responden kelompok perempuan yang menggunakan kombinasi respon penolakan langsung hanya 14%. Hal ini mengisyaratkan bahwa responden kelompok perempuan lebih hati-hati dalam menolak pada situasi ini.

Pada situasi 4 yang diilustrasikan dengan adanya ajakan dari atasan untuk menemaninya dalam hal urusan pribadi pada hari Minggu, responden kelompok laki-laki menggunakan empat strategi, yaitu strategi 1, strategi 2, strategi 4 dan strategi 6. Sementara itu responden kelompok perempuan juga menggunakan empat strategi namun ada perbedaan yaitu strategi 1, strategi 2, strategi 5 dan

strategi 6. Responden perempuan tidak menggunakan strategi 4 yang merupakan respon penolakan langsung tanpa basa-basi.

Apabila melihat hasil temuan di atas, hal menarik adalah munculnya respon penolakan strategi 4. Respon penolakan yang menggunakan strategi *bald on record* ini tidak dijumpai pada data-data responden kelompok perempuan, namun strategi ini ditemukan pada data-data responden kelompok laki-laki dalam situasi 2 dan situasi 4.

Dari temuan data mentah kelompok perempuan cenderung lebih banyak menggunakan tuturan yang lebih panjang dari pada kelompok laki-laki.

Berdasarkan kekerapan kemunculan respon penolakan pada setiap situasi, tingginya tingkat kekerapan kemunculan respon taklangsung mengisyaratkan bahwa setiap karyawan Jepang masih terpengaruh oleh budaya Jepang yaitu untuk menjaga harmoni.

4.4 Analisis Respon Penolakan Berdasarkan Usia

Hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden dikelompokkan menjadi kelompok usia 20-an, 30-an, 40-an dan 50-an. Hal ini dilakukan untuk melihat apakah ada perbedaan strategi yang digunakan responden berdasarkan kelompok usia.

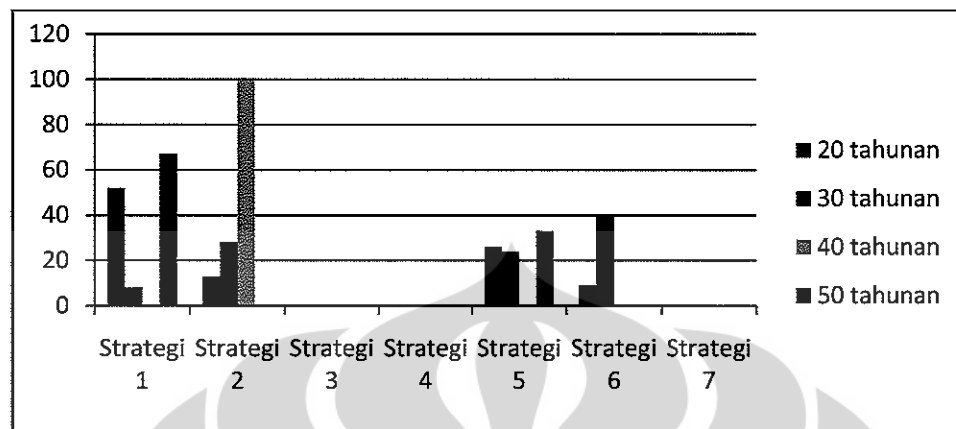
Berikut ini adalah tabel-tabel dari strategi respon penolakan yang digunakan responden berdasarkan usia pada setiap situasi.

4.4.1 Situasi 1: Menolak memenuhi undangan dari pihak luar

Tabel 8. Strategi Penolakan berdasarkan Usia pada Situasi 1

Strategi	Usia			
	20-an	30-an	40-an	50-an
1	52%	8%	-	67%
2	13%	28%	100%	-
3	-	-	-	-
4	-	-	-	-
5	26%	24%	-	33%
6	9%	40%	-	-
7	-	-	-	-

Divisualisasikan dalam grafik sebagai berikut.



grafik 7

Dapat kita lihat dari data-data di atas, kelompok responden berusia 20-an yaitu sebanyak 52% dan kelompok responden berusia 50-an yaitu sebanyak 67% menggunakan strategi 1 yang merupakan kombinasi dari respon penolakan langsung, respon penolakan tak langsung dan respon tambahan untuk melakukan penolakan pada situasi 1 yaitu menolak undangan dari pihak pelanggan untuk bertemu dengan atasannya. Sementara itu kelompok responden berusia 30-an cenderung menggunakan strategi 6 yang merupakan strategi penolakan taklangsung, yaitu sebanyak 40% responden. Sedangkan kelompok responden berusia 40-an 100% menggunakan strategi 2 yang merupakan kombinasi antara respon penolakan langsung dan respon penolakan taklangsung. Beberapa contoh data dari tiap kelompok usia yang terjaring adalah sebagai berikut;

Data (1) *Goteineini, gorenraku itadaki makoto ni arigatou gozaimasu. O ukagai shitai no wa yama yamana no desu ga, ainiku senyaku ga ari oukagai suru koto ga dekimasen. Mata, kochira kara buchou sama ni gorenraku sasete itadakimasu.* (responden 20-an)

‘Dengan sopan santun, Saya sangat berterima kasih anda telah menghubungi. Besar keinginan saya untuk mengunjungi atasan anda, tetapi sayang sekali karena sudah ada janji saya tidak dapat mengunjunginya. Kami akan menghubungi atasan anda lagi nanti.’

Data (4) *Gorenraku wo itadakimashite arigatou gozaimasu. goshiji itadaita jikan ni wa ukagau kotoga dekinai no desu ga, sashitsukaena*

kereba ashita ikoude kisha ○○buchou no go tsugou no yoroshii jikan de ukagau koto ga dekireba saiwai desu.(responden 50-an)

‘Terima kasih (anda) telah menghubungi (saya). (Saya) tidak dapat berkunjung pada waktu yang telah anda beritahu, tetapi apabila tidak ada halangan (saya) akan menghargai sekali bila setelah besok dapat mengunjungi atasan perusahaan Anda di waktu yang tepat’

Apabila dilihat pada data-data di atas, data (1) adalah responden kelompok usia 20-an dan data (4) adalah responden kelompok 50-an, keduanya menggunakan strategi 1, namun terlihat perbedaan dalam pilihan jenis tuturan. Pada ungkapan rasa terima kasih, data (1) menggunakan ungkapan 「ご丁寧に、ご連絡いただき誠にありがとうございます」 (*Goteineini, gorenraku itadaki makoto ni arigatou gozaimasu*), sedangkan data (4) menggunakan ungkapan 「ご連絡を頂きましてありがとうございます」 (*Gorenraku wo itadakimashite arigatou gozaimasu*). Selanjutnya pada pilihan ungkapan penolakan langsung responden pada data (1) menggunakan ungkapan 「お伺いすることができません」 (*oukagai suru koto ga dekimasen*) sedangkan responden kelompok usia 50-an menggunakan ungkapan 「伺うことが出来ないのです」 (*ukagau kotoga dekinai no desu*). Pada respon penolakan taklangsung yang muncul pada data (1) adalah ungkapan yang mengandung makna menawarkan alternatif, responden pada data (1) menggunakan ungkapan 「また、こちらから部長様にご連絡させていただきます」 (*Mata, kochira kara buchou sama ni gorenraku sasete itadakimasu*) 「さしつかえなければ明日以降で貴社○○部長のご都合のよろしい時間でもうかがうことが出来れば幸いです」 (*sashitsukaena kereba ashita ikoude kisha ○○buchou no go tsugou no yoroshii jikan de ukagau koto ga dekireba saiwai desu*).

Data (17) *Betsu no youken ga ari houmon suru kotoga dekimasen no de hokani tsugou no yoi jikan o oshirasete itasukemasu deshouka.*(responden 30-an)

‘Karena ada keperluan lain saya tidak bisa berkunjung tolong beri tahu kondisi yang tepat di lain waktu.’

Data (18) *Sekkaku no ohanashi desuga taihen moushiwake gozaimasen. Sono jikan wa senyaku ga gozaimasu node houmon suru kotowa dekimasen.*(responden 40-an)

‘pembicaraan yang sudah lama ditunggu-tunggu tapi maaf sekali. Pada waktu tersebut saya tidak dapat berkunjung karena sudah ada janji yang lebih dulu.’

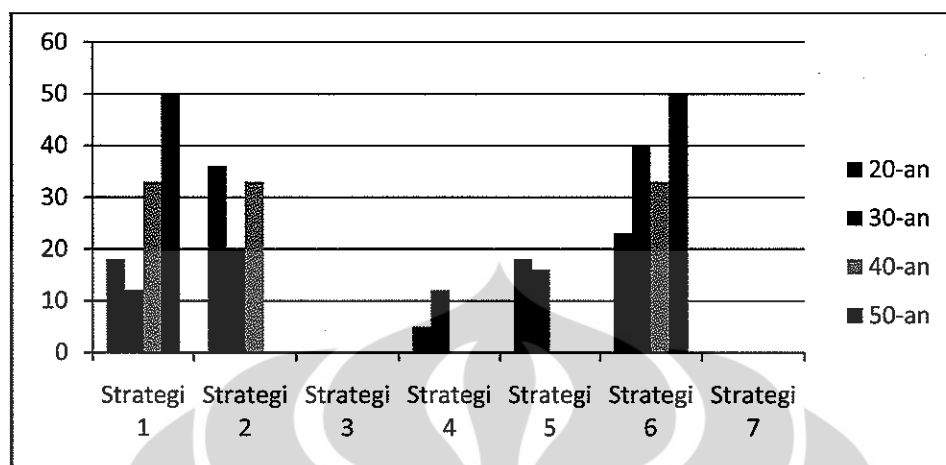
Pada data (17), responden yang berada dalam kelompok usia 30-an menggunakan respon penolakan taklangsung dengan ungkapan yang menyatakan harapan 「他に都合の良い時間をお知らせ致しますでしょうか」 (*hokani tsugou no yoi jikan o oshirasete itasukemasu deshouka*). Sementara itu responden pada data (18) menggunakan respon taklangsung dengan ungkapan maaf 「せっかくのお話ですがたいへんもうしわけございません」 (*Sekkaku no ohanashi desuga taihen moushiwake gozaimasen*). Respon penolakan langsung yang digunakan oleh responden pada data (17) adalah 「訪問する事ができません」 (*houmon suru kotoga dekimasen*) dan responden pada data (18) menggunakan ungkapan penolakan langsung yang mirip yaitu 「訪問する事はできません」 (*suru kotowa dekimasen*).

4.4.2 Situasi 2: Menolak ajakan yang tidak menguntungkan bagi perusahaan

Tabel 9. Strategi Penolakan berdasarkan Usia pada Situasi 2

Strategi	Usia			
	20-an	30-an	40-an	50-an
1	18%	12%	33%	50%
2	36%	20%	33%	-
3	-	-	-	-
4	5%	12%	-	-
5	18%	16%	-	-
6	23%	40%	33%	50%
7	-	-	-	-

Divisualisasikan dalam grafik sebagai berikut.



grafik 8

Apabila kita lihat dari data-data diatas, strategi 1 dan strategi 6 digunakan oleh responden dari semua kelompok usia. Namun pada responden kelompok usia 20-an sebagian besar menggunakan strategi 2 yaitu sebanyak 36%. Kelompok usia 30-an cenderung menggunakan strategi 6 yaitu 40%. Sementara itu dari 3 orang responden kelompok usia 40-an masing-masing menggunakan strategi 1, 2 dan 6. Sedangkan kelompok responden 50-an yang terdiri dari 2 orang masing-masing menggunakan strategi 1 dan 6.

Beberapa contoh dari data-data yang terjaring sebagai berikut;

(78) *Kippari to kotowarimasu.* (responden 30-an)

‘saya akan menolak dengan terus terang.’

(79) *Muri desu.* (responden 30-an)

‘tidak bisa.’

(89) *Watashi no youna yakushoku no hikui ningen niwa , sono youna kengen arimasen yo.* (responden 40-an)

‘Bagi manusia pegawai rendahan seperti saya tidak punya wewenang seperti itu.’

(95) *Kachou, kono hanashi wa kikanakatta koto ni shimasu. Watashi ni wa doushitemo kaisha o azamuku youna koto wa dekinai no desu. Hoka no koto nara nan demo kyouryoku shimasu node, kore dake wa kanben kudasai.* (responden 50-an)

'Bapak Kepala bagian, Saya memutuskan untuk tidak mendengarkan pembicaraan ini. Saya tidak dapat melakukan hal yang membohongi perusahaan. Karena saya akan bekerja sama dengan hal lain apapun itu, hanya ini saja saya minta maaf.

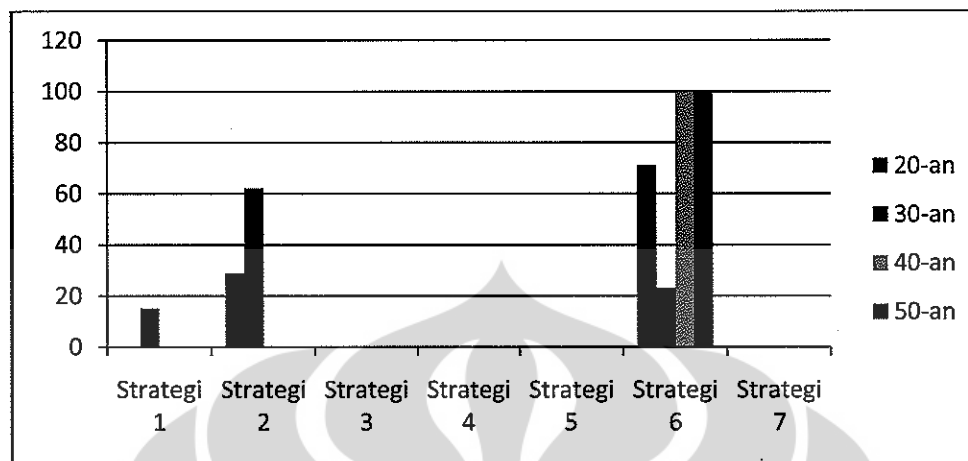
Dapat dilihat dari data-data di atas, responden dengan usia yang lebih muda yaitu pada kelompok usia 20-an dan 30-an lebih berani menggunakan respon penolakan langsung secara terus terang dan tegas. Yang mana respon penolakan langsung ini tidak ditemui pada data-data dari responden kelompok usia 40-an dan 50-an. Pada data (89), responden tidak mengungkapkan respon penolakannya secara langsung, cenderung samar-samar dengan mengatakan 「私のような役職のひくい人間には、そのような^{けんげん}権限ありませんよ」 (*Watashi no youna yakushoku no hikui ningen niwa, sono youna kengen arimasen yo*). Responden pada data (95) juga tidak menggunakan respon penolakan langsung namun dengan ungkapan 「この話は聞かなかったことにします」 (*kono hanashi wa kikanakatta koto ni shimasu*) dapat dipahami bahwa tersirat penolakan pada ungkapan tersebut.

4.4.3 Situasi 3: Menolak bekerja pada hari libur

Tabel 10. Strategi Penolakan berdasarkan Usia pada Situasi 3

Strategi	Usia			
	20-an	30-an	40-an	50-an
1	-	15%	-	-
2	29%	62%	-	-
3	-	-	-	-
4	-	-	-	-
5	-	-	-	-
6	71%	23%	100%	100%
7	-	-	-	-

Divisualisasikan dalam grafik sebagai berikut.



grafik 9

Dari data-data di atas terlihat bahwa strategi yang paling banyak digunakan oleh responden dari semua kelompok usia adalah strategi 6. Namun kelompok responden usia 30-an sebagian besar menggunakan strategi 2. Pada kelompok responden usia 20-an juga ada yang menggunakan strategi 2 yaitu sebanyak 29%. Sedangkan strategi 1 hanya digunakan oleh responden kelompok usia 30-an.

Berikut ini adalah contoh data-data yang terjaring pada situasi ini;

- (116) *Anou ...,sumimasen. Nichi youbi no hanashi nandesu kedo, chotto sono hi wa tsugou warukute...,inaka kaette haka mairi shinakyanaranain de...*(responden 20-an)

‘mmh..., maaf. Pembicaraan tentang hari Minggu, pada hari tersebut keadaan saya agak kurang memungkinkan..., karena harus pulang kampung untuk berziarah...’

- (122) *Raigetsu no dai ichi nichiyoubi wa houji ga arimashite...to uso o tsuku.*(responden 30-an)

‘Saya akan berbohong “pada hari Minggu pertama bulan depan saya ada pelayanan ibadah (Buddha).....’

- (125) *Moushiwake gozaimasen. Raigetsu no dai ichi nichiyoubi wa, ainiku furusato kara ryoushin ga kuru koto ni natte orimasu. Kore wa daibu mae kara kimatte ita koto de ari, moushiwake gozaimasen ga, konkai wa go kanben onegai itashimasu.* (responden 40-an)

'Mohon maaf. Hari Minggu pertama bulan depan, sayang sekali orang tua saya dari kampung akan datang. Karena ini diputuskan sudah sejak lama, mohon maaf, kali ini saya minta izin.'

(120) *Makoto ni moushiwake arimasen ga, izen kara yakusoku shite ita kazoku sa-bisu ga arimashite, konkai dake wa doushitemo yakusoku o hatashite yaritai no desu.*(responden 50-an)

'Benar-benar mohon maaf, karena sudah ada janji sejak lama untuk melayani keluarga, dan hanya kali ini saja saya ingin memenuhi janji.'

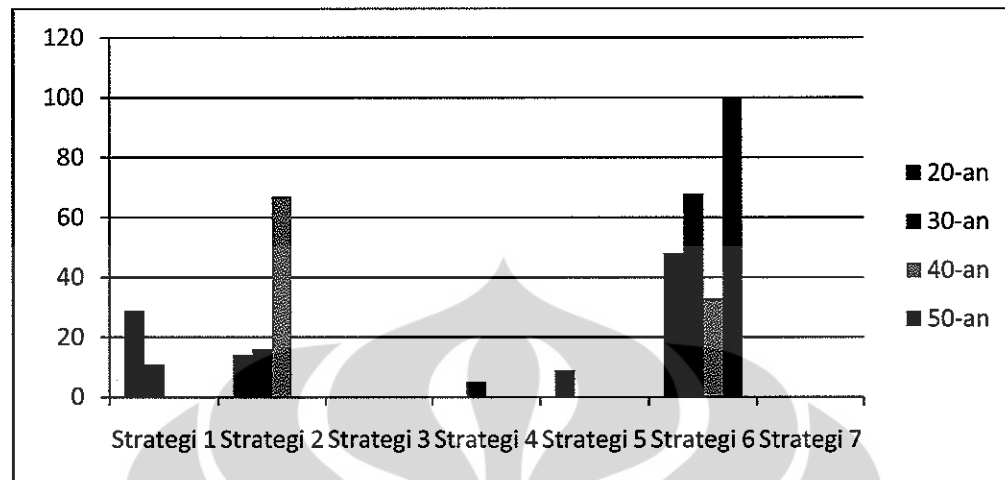
Pada data (116) responden yang berusia 20-an menggunakan respon penolakan taklangsung dengan menyatakan maaf dan alasan 「すみません、その日は予定が入っていて」 (*sumimasen, sono hi wa yotei ga haitte ite*), responden pada data (122) menyatakan alasan bohong dengan ungkapan 「来月の第一日曜は法事がありまして・・・と嘘をつく」 (*raigetsu no dai ichi nichiyoubi wa houji ga arimashite...uso o tsuku*). Sementara itu responden pada data (125) dan data (120) cenderung menggunakan ungkapan yang lebih panjang, dan menggunakan tuturan maaf seperti yang muncul pada data (125) 「申し訳ございません」 (*moushiwake gozaimasen*) dan responden pada data (120) menggunakan ungkapan maaf yang lebih panjang dengan 「誠に申し訳ありません」 (*makoto ni moushiwake arimasen*), keduanya termasuk dalam permohonan maaf dengan tingkat keformalan yang tinggi.

4.3.4 Situasi 4: Menolak menemani atasan pada hari Minggu

Tabel 11. Strategi Penolakan berdasarkan Usia pada Situasi 4

Strategi	Usia			
	20-an	30-an	40-an	50-an
1	29%	11%	-	-
2	14%	16%	67%	-
3	-	-	-	-
4	-	5%	-	-
5	9%	-	-	-
6	48%	68%	33%	100%
7	-	-	-	-

Divisualisasikan dengan grafik sebagai berikut.



grafik 10

Terlihat dari data-data di atas Strategi 6 digunakan oleh responden dari semua kelompok usia. Namun pada kelompok usia 40-an cenderung lebih banyak yang menggunakan strategi 2 yang merupakan kombinasi antara respon penolakan langsung dan respon penolakan taklangsung. Sedangkan responden kelompok usia 50-an seluruhnya menggunakan strategi 6 yaitu respon penolakan tak langsung. Strategi 4 yang merupakan respon penolakan langsung tanpa basa-basi hanya digunakan oleh responden berusia 30-an.

Berikut ini adalah contoh dari data-data yang terjaring pada situasi ini;

(139) *Osaso arigatou gozaimasu. Kyoushuku desuga, ainiku shoyou ga ari, sanko dekimasen.* (responden 20-an)

‘Terima kasih sudah di ajak. Tapi maaf, sayang sekali karena ada keperluan, saya tidak bisa berpartisipasi.’

(142) *“Moushiwake gozaimasen, sono hi wa senyaku ga aru node muri desu” to hakkiri tsutaeru.* (responden 40-an)

‘Saya akan menyampaikan dengan terus terang, “mohon maaf pada hari tersebut sudah ada janji saya tidak bisa”.’

(154) *a-, kondo no nichiyou desuka?, sumimasen, chotto sono hi wa tsugou warui desu ne-. Iya-, honto, zannen nan desu kedo, mata tsugi ni sasotte itadakereba, zehi otomo shimasuga...* (responden 30-an)

'aduh, Hari Minggu ini? Maaf pada hari tersebut saya ada halangan. Benar-benar sayang sekali, bila lain kali saya diajak lagi pasti saya akan menemani anda...'

(163) *Makoto ni moushi wake arimasen ga, izen kara yakusoku shite ita kazoku sa-bisu ga arimashite, konkai dake wa doushite mo yakusoku o hatashite yaritai no desu.*(responden 50-an)

'benar-benar mohon maaf, karena ada pelayanan keluarga yang sudah disepakati sebelumnya, hanya kali ini saja saya ingin memenuhi janji.'

Pada data (139) muncul respon penolakan langsung 「参加できません」 (*sanka dekimasen*). Kemudian respon taklangsung yang muncul adalah alasan yang diungkapkan dengan 「あいにく所用があり」 (*ainiku shoyou ga ari*) dan ungkapan maaf 「恐縮ですが」 (*kyoushuku desuga*). Selanjutnya yang menjadi respon tambahan adalah ungkapan terima kasih 「お誘いありがとうございます」 (*osaso arigatou gozaimasu*). Pada data (141) respon penolakan langsung yang muncul adalah 「ちょっとその日は都合悪いですねー」 (*chotto sono hi wa tsugou warui desu ne-*). Sementara itu respon penolakan tak langsung yang muncul adalah menghindar dengan melontarkan pertanyaan 「あー、今度の日曜ですか？」 (*a-, kondo no nichiyou desuka?*), kemudian muncul permintaan maaf 「すみません」 (*sumimasen*), alasan 「ちょっとその日は都合悪いですねー」 (*chotto sono hi wa tsugou warui desu ne-*), penyesalan 「ほんと、残念なんですけど」 (*honto, zannen nan desu kedo*), dan janji 「また次に誘っていただければ、ぜひお供しますが…」 (*mata tsugi ni sasotte itadakereba, zehi otomo shimasuga...*). Respon penolakan langsung yang muncul pada data (142) adalah 「ちょっと調整が付きません」 (*chotto chousei ga tsukimasen*). Sedangkan respon taklangsung yang muncul adalah pernyataan maaf 「すみません」 (*sumimasen*) dan alasan yang diungkapkan dengan 「用事が入ってまして」 (*youji ga haittemashite*). Respon penolakan taklangsung yang muncul pada data (163) adalah permohonan maaf 「誠に申し訳ありませんが」 (*makoto ni moushiwake arimasen ga*) dan alasan yang diungkapkan dengan 「以前から約束していた家族サービスがありまして、今回だけはどうしても約束を果たしてやりたいのです」 (*izen kara yakusoku shite ita kazoku sa-bisu ga arimashite, konkai dake wa doushite mo yakusoku o hatashite yaritai no desu*).

Jika melihat dari tabel-tabel keempat situasi di atas secara keseluruhan, parameter usia sedikit mempengaruhi tuturan penolakan yang digunakan oleh responden. Strategi yang mengandung respon penolakan langsung cenderung lebih sering digunakan oleh responden dari kelompok usia 30-an. Untuk responden kelompok usia 40-an dan 50-an cenderung memilih tuturan yang lebih panjang dan bervariasi .



BAB 5

KESIMPULAN

Berdasarkan hipotesa, data yang telah diperoleh di lapangan, hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa dalam tindak tutur menolak, responden yang merupakan karyawan Jepang berupaya meminimalisir tindakan ancaman wajah, misalnya supaya tidak membuat seseorang malu atau menghindari terjadinya konflik dengan menggunakan ungkapan-ungkapan yang mengandung unsur-unsur kesantunan (*politeness*), yaitu penggunaan bentuk kalimat sopan (*teineitai*), ragam bahasa hormat (*sonkeigo*), ragam bahasa merendahkan diri (*kenjougo*) dan penggunaan bahasa indah (*bikago*). Bentuk kalimat formal (*polite style*) atau ていねい体 (*teineitai*) menjadi pilihan bagi responden untuk mengungkapkan respon penolakan pada setiap situasi, terlihat dari kalimatnya yang ditandai dengan akhiran 「ます」 (*masu*) dan 「です」 (*desu*).

Strategi yang paling mencolok digunakan oleh responden ketika menolak undangan dari pihak pelanggan adalah strategi 1 yaitu dengan menggunakan ungkapan penolakan langsung diikuti respon penolakan taklangsung dan respon tambahan. Pada situasi hipotesis 2, yaitu ketika menolak ajakan dari pihak luar untuk melakukan perbuatan yang tidak menguntungkan bagi perusahaannya, responden paling banyak menggunakan strategi 6 yaitu respon penolakan taklangsung. Pada situasi ini muncul strategi *bald on record* yaitu respon penolakan langsung yang tanpa basa-basi, namun demikian ungkapan yang dipakai tetap dalam bentuk kalimat formal dan hormat. Selanjutnya strategi yang paling banyak digunakan pada situasi 3, yaitu ketika menolak perintah atasan untuk masuk kantor pada hari libur adalah strategi 6 yaitu respon penolakan taklangsung. Kemudian strategi yang paling banyak digunakan pada situasi hipotesis 4 yaitu ketika menolak ajakan untuk menemani atasan pada hari Minggu adalah strategi 6.

Berdasarkan hasil analisis data penelitian ini, secara keseluruhan diperoleh 5 strategi menolak yang digunakan oleh responden. Kelima strategi itu adalah (1) kombinasi antara respon penolakan langsung, respon penolakan taklangsung dan

respon tambahan, (2) kombinasi antara respon penolakan langsung dan respon penolakan taklangsung, (3) respon penolakan langsung, (4) kombinasi antara respon penolakan taklangsung dan respon tambahan, (5) respon penolakan taklangsung. ungkapan yang menunjukkan respon penolakan langsung beberapa diantaranya adalah *dekimasen* (tidak bisa), *okotowari shimasu* (saya menolak), *tsugouga tsukimasen* (berhalangan), *muri desu* (tidak bisa/tidak mungkin) dan *muzukashii desu* (sulit). Respon penolakan taklangsung yang muncul pada data-data responden adalah maaf, alasan, menawarkan alternatif, harapan, penyesalan, janji dan pertimbangan. Sedangkan respon tambahan yang muncul adalah ungkapan rasa terima kasih dan pernyataan positif.

Berkaitan dengan permasalahan yang menjadi topik dalam penelitian ini ragam ungkapan yang digunakan oleh karyawan Jepang ketika menolak sangat bervariasi tergantung dari situasinya apakah itu merupakan suatu undangan dan ajakan dari pihak luar atau permintaan dari pihak perusahaan tempatnya bekerja.

Hasil analisis respon penolakan berdasarkan jenis kelamin, rata-rata responden laki-laki dan responden perempuan cenderung mempunyai persepsi yang sama dalam penggunaan strategi ketika menolak yaitu lebih sering menggunakan strategi 6 yang merupakan strategi penolakan taklangsung. Namun pada situasi 1 responden perempuan lebih jarang menggunakannya. Hal ini mengisyaratkan bahwa kelompok perempuan menganggap strategi 1 lebih santun untuk digunakan pada situasi tersebut. Sementara itu, pada situasi 2 responden kelompok laki-laki lebih sering menggunakan strategi 2. Pada situasi 3 responden kelompok perempuan yang menggunakan unsur penolakan langsung hanya sedikit, terlihat lebih hati-hati dalam membuat pernyataan menolak pada situasi ini.

Kelompok perempuan cenderung lebih banyak menggunakan tuturan yang lebih panjang dari pada kelompok laki-laki. Responden kelompok perempuan menggunakan tiga atau lebih jenis tuturan untuk menolak, sementara pada responden kelompok laki-laki ditemukan respon penolakan yang hanya menggunakan satu jenis tuturan saja.

Dalam hal penggunaan respon penolakan langsung kelompok responden laki-laki lebih sering menggunakannya sementara kelompok responden perempuan kelihatannya menghindari respon penolakan langsung. Respon

penolakan yang menggunakan strategi *bald on record* ini tidak dijumpai pada data-data responden kelompok perempuan, namun strategi ini ditemukan pada data-data responden kelompok laki-laki dalam situasi 2 dan situasi 4.

Selanjutnya bila dilihat dari hasil analisis berdasarkan usia, rata-rata dari seluruh kelompok usia juga lebih sering menggunakan strategi 6 dan penggunaan respon penolakan langsung yang tanpa basa-basi hanya digunakan oleh responden kelompok usia 30-an dan 20-an. Responden dengan usia yang lebih muda yaitu pada kelompok usia 20-an dan 30-an lebih berani menggunakan respon penolakan langsung secara terus terang dan tegas. Yang mana respon penolakan langsung ini tidak ditemui pada data-data dari responden kelompok usia 40-an dan 50-an. Parameter usia sedikit mempengaruhi tuturan penolakan yang digunakan oleh responden. Strategi yang mengandung respon penolakan langsung cenderung lebih sering digunakan oleh responden dari kelompok usia 30-an. Untuk responden kelompok usia 40-an dan 50-an cenderung memilih tuturan yang lebih bervariasi dan panjang .

Berdasarkan kekerapan kemunculan strategi dalam respon penolakan pada setiap situasi, tingginya tingkat kekerapan kemunculan respon taklangsung mengisyaratkan bahwa setiap karyawan Jepang masih terpengaruh oleh faktor budaya Jepang yang memegang teguh prinsip kesantunan dengan tidak menyinggung perasaan orang lain dan tidak membuat orang lain malu.

Daftar Referensi

Buku

- Brown, P. And Levinson, Stephen C. (1987). *Politeness-some Universal in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, R. and Gilman A. (1960). *The Pronouns of Power and Solidarity. Style in Language*. Massachusetts: The MIT Press.
- Carter, William. (2001). *Getting Closer Japan- Japanese Industry*. Tokyo: Shinano Co.
- Chaer, Abdul dan Leonie Agustina. (2004). *Sosiolinguistik Perkenalan Awal*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Christopher, Robert C. (1983). *The Japanese Mind –The Goliath Explained*.Tokyo: Charles E. Tuttle Company.
- Davies, Roger J and Ikeno, Osamu. (2002). *The Japanese Mind*. Boston, Massachusetts: Tuttle Publishing.
- Gass, Susan M and Houck. Noël (1999). *Interlanguage Refusals- A Cross-Cultural Study of Japanese-English Studies on Language Acquisition 15*. New York: Mouton de Gruyter Berlin.
- Graham, Fiona. (2003). *Inside the Japanese Company*. London, New York, Canada: RoutledgeCurzon.
- Ide, Sachiko & Yoshida, Megumi (1999). *Sociolinguistics: Honorifics and Gender Differences*. In Tsujimura, Natsuko. (1999). *The Handbook of Japanese Linguistics*.USA, UK, Australia: Blackwell Publishing Ltd.
- Kasher, Asa (1998). *Pragmatics Critical Concepts Volume V: Communication, Interaction and Discourse*. London and New York: Routledge.
- Keesing, Roger M. and Borofsky, ed. (1994). *Theories of Cultural Anthropology*. New York: McGraw Hill.
- Keraf, Gorys (2001). *Diksi dan Gaya Bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kridalaksana, Harimurti (1994). *Kelas Kata dalam Bahasa Indonesia*, Edisi kedua. Jakarta:P.T. Gramedia Pustaka Utama
- Kushartanti dkk. (2005). *Pesona Bahasa*. Jakarta: Gramedia.

- Lawanda, Ike Iswari. (2009). *Matsuri dan Kebudayaan Korporasi Jepang*. Depok: Iluni.
- Leech, Geoffrey. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Levinson, Stephen C. (1983). *Pragmatics*. Victoria: Cambridge University Press.
- Lyons, John. (1981). *Language and Linguistics – an introduction*. Victoria: Cambridge University Press.
- Masakazu, Lino et al. (2003). *Shinsedai no Gengokaku*. Tokyo: Morimoto.
- Matsui, Yoshikazu. (1991). *Nihonjin no Kangaekata*. Tokyo: Kokusai Koryuu Kikin Nihongo Kokusai Sentaa.
- Mey, Jacob L (1979). *Pragmalinguistics Theory and Practice Rasmus Rask Studies in Pragmatic Linguistics*. Vol.I. New York: Mouton Publishers The Hague Paris.
- Mey, Jacob L (1993, 2001). *Pragmatics An Introducing, Second Edition*. UK: Blackwell Publishing.
- Mulyana, Deddy and Rakhmat Jalaluddin. (1998). *Komunikasi Antar Budaya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nakane, Chie. (1970). *Japanese Society*. Tokyo: Charles E. Tuttle Co.:publishers.
- Nitobe, Inazo. (1905). *BUSHIDO The Soul of Japan-An Exposition of Japanese Thought*. www.forgottenbooks.com
- Pascale, Richard Tanner & Athos, Anthony G. (1992). *Seni dan Praktek Manajemen Jepang*. Jakarta: PPM
- Pen Kikaku. (1988). 「言訳. 断り. 催促」困った時のなんでも辞典, Tokyo:明日春出版社
- Putti, Joseph M. (1991). *Management Asian Context-Shop-floor Approach to management in Japan*. Singapore: Mc-Grow-Hill Book Co.
- Renkema, Jan. (2004). *Introduction to Discourse Studies*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins B.V.
- Rowland, Diana. (1992). *Japanese Business Etiquette*. (Simamora Sahat, Trans.) Jakarta: Bumi Aksara.

- Sasaki, Naoto. (1985). *Management & Industrial Structure in Japan*. Trans. Ny. Mulyana. Jakarta: PPM.
- Searle, John R. (1998). *Mind, Language, and Society, Philosophy in The Real World*. New York: Basic Books.
- Sugimoto, Yoshio. (2003). *An Introduction to Japanese Society*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sunarni, Nani. (2008). *Tindak Tutur Penolakan Dalam Bahasa Jepang (Suatu Kajian Pragmatik). Nihongo no Kotowari no Hatsuwa Kouji (Goyouronteki Kenkyuu)*. Disertasi Program Doktor Universitas Negeri Surabaya.
- Sutedi, Dedi. (2003). *Dasar-dasar Linguistik Bahasa Jepang (日本語学の基礎)*. Bandung: Humaniora.
- Tomioaka, Sumiko. & Shima, Kyoko. (1991). *Introduction to Japanese Reading Skills*. Tokyo: ALC.
- Yamamoto, Shichihei (1985). *Manajemen dan Kewirausahaan Jepang-Asal-usul Proses Pertumbuhan & Perkembangan*. Dalam Marbun, B.N. Jakarta: PPM
- Yoshihara, Kunio. (1992). *Japanese Economic Development*. Trans. Pandam Guritno. Jakarta: UI-Press.

Jurnal

- Gunarwan, Asim. (1999). *Realisasi Tindak Tutur Melarang di dalam Bahasa Indonesia di kalangan Penutur Jati Bahasa Jawa dan Bahasa Batak*. Laporan Penelitian Universitas Indonesia.
- Kanokwan, Laohaburanakit. (1995). 日本語における「断り」— 日本語教科書と実際の会話との比較— 『日本語教育』 87号日本語教育学会
- Meguro, Akiko. (1994). 「謙遜型」断りのストラテジー. 東北大学文学部日本語学科
- Meguro, Akiko. (1996). 日本語の談話における間接的断り理解の過程, 東北大学文学部日本語学科論文集.
- Shih Hsin Yu. (2006). 日本語における「依頼・断り」のコミュニケーションについて—日本人女子大学生同士の電話会話を分析対象に, 早稲田大学大学院日本語教育研究科

Sunarni, Nani. (2010). *Nilai-nilai Fiosofis Tindak Tuter Penolakan Bahasa Jepang*. Jurnal Nihongo, Vol. 2. No. 1, hal. 39. Asosiasi Studi Pendidikan Bahasa Jepang.

Wiryotinoyo. (2006). *Analisis Pragmatik. BAHASA DAN SENI*, Tahun 34, Agustus No.2.

Web Site:

<http://dspace.wul.waseda.ac.jp/dspace/handle/2065/3501>

<http://www.tulips.tsukuba.ac.jp/space/handle/2241/10606>

<http://ir.u-gakugei.ac.jp/handle/2309/88337>

<http://ci.nii.ac.jp/naid/1100046/25931>

<http://books.google.co.id>

<http://digilib.ui.ac.id>

<http://id.shvoong.com/social-sciences>

<http://web-japan.org/factsheet/index.html>

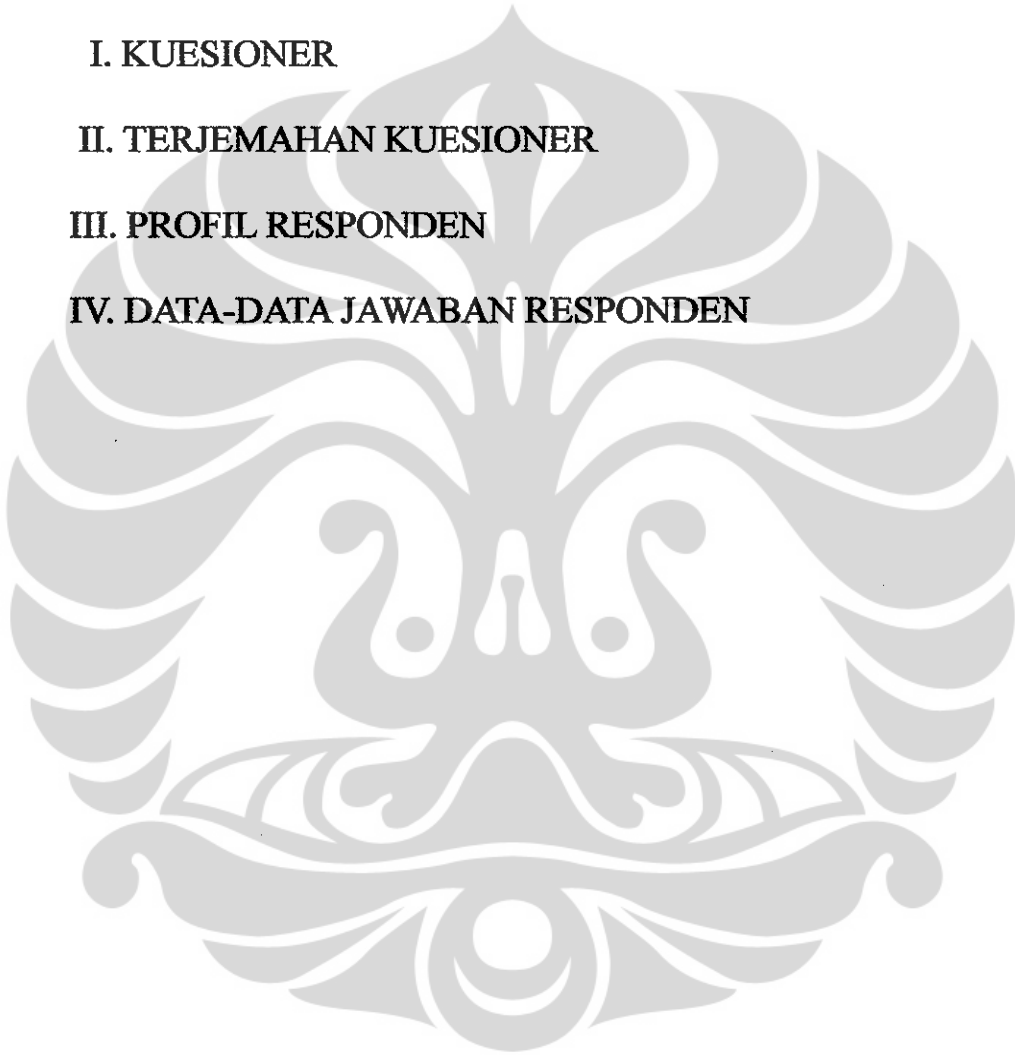
LAMPIRAN

I. KUESIONER

II. TERJEMAHAN KUESIONER

III. PROFIL RESPONDEN

IV. DATA-DATA JAWABAN RESPONDEN



2010年05月09日

アンケート調査ご協力をお願い

拝啓

突然メールをさしあげますしつれいを許してください。私はインドネシア大学大学院修士課程で日本地域研究を専攻している者です。現在は修士論文の研究のため、アンケートをお配りします。

論文のテーマは「日本社員の日本語における「断り」の発話行為」というものです。

ご面倒とは存じますが、下記のアンケートにお答えいただければ幸い存じます。

ご回答いただきました結果は、修士論文の資料としてのみ使わせていただき、そのほかには用いることはありませんので、どうぞよろしくご協力下さい。

敬具

リリ・ヘンドリアティ

Questionnaire:

性別 : 男 女

年齢 : 20代 30代 40代 50代以上

位置/会社の階級 : _____

1. 呼ばれたのを断る。

「今日はちょうど、うちの部長は二時から五時までスケジュールがあいているようなので、この前お話のあった件を説明するのにいいチャンスだと思いますよ。都合がよろしければ、三時ごろいらっしゃいませんか。よければ部長にお見えになることを伝えておきますが....」と得意先が言ってきたのだが、あいにく先約があって訪問できない。

= 断ることができますか。

できる ②できない ③分からない

「できる」と答えた方にどんな言葉を使いますか。

2. 会社に不利な誘いを断る。

取引先の A 課長に、「キミがとった仕事のうち、いくつかを会社に内緒で直接うちに回してくれないか。うまくやれば会社には知られないようにできるし。もちろん、報酬ははずむよ」ともちかけられた。A 課長の心証を害^{がい}せば今後の仕事に差し支えるが、自分の会社を欺くような、そういうことはしたくない。

= 断ることができますか。

- できる ②できない ③分からない

「できる」と答えた方にどんな言葉を使いますか。

3. 休日出勤を断る。

来月の第一日曜は会社創立二〇周年記念式典の準備をしたいから、休日だがみんな出勤してくれ」との命令。

= 断ることができますか。

- できる ②できない ③分からない

「できる」と答えた方にどんな言葉を使いますか。

4. 日曜日の上司とのつきあいを断る。

引越しや大掃除の手伝い、あるいは、ゴルフ、釣りのお供でと、自分自身の時間である日曜日を上司とのつきあいで奪われてしまうことも、少なくない。

= 断ることができますか。

- できる ②できない ③分からない

「できる」と答えた方にどんな言葉を使いますか。

お忙しいところ、すみませんでした。

Terjemahan Kuesioner:

1. Menolak Undangan

Ketika seorang pelanggan mengatakan, “Hari ini atasan kami memiliki jadwal kosong dari pukul 2 sampai pukul 5, saya rasa ini adalah kesempatan yang baik untuk menjelaskan masalah beberapa hari yang lalu. Bisakah anda datang sekitar pukul 3? Kalau anda bisa saya akan menyampaikannya kepada atasan kami”. Tetapi sayang sekali anda sudah ada janji lain, sehingga anda tidak dapat memenuhi panggilan tersebut. Apa yang akan anda katakan?

2. Menolak ajakan yang tidak menguntungkan bagi perusahaan

Kepala bagian mitra bisnis anda mengatakan, “dapatkah anda menyelewengkan beberapa pekerjaan yang anda ambil langsung kepada kami secara rahasia? Apabila hal itu dapat anda lakukan tanpa diketahui oleh perusahaan anda, tentu kompensasinya akan melambung”. Apa yang akan katakan untuk menolaknya? Karena kalau merusak kepercayaan kepala bagian mitra bisnis anda, maka pekerjaan selanjutnya akan tidak nyaman. Namun anda juga tidak ingin membohongi perusahaan anda dan tidak ingin melakukan hal itu.

3. Menolak bekerja pada hari libur

Ada perintah “Karena akan mempersiapkan acara ulang tahun kantor yang ke 20 tahun, maka pada hari Minggu pertama bulan depan kami minta semua karyawan datang bekerja walaupun itu adalah hari libur.” Apa yang akan anda katakan untuk menolaknya?

4. Menolak ajakan atasan pada hari Minggu

Tidak sedikit hari minggu milik anda yang telah direbut untuk menemani atasan anda misalnya untuk membantu pindah rumah, bersih-bersih, menemani main golf atau memancing. Apa yang akan anda katakan untuk menolaknya?

DATA PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN EMAIL MASUK

NO.	USIA ~an	LK/PR	JENIS PERUSAHAAN	POSISI/JABATAN DITEMPAT KERJA	KOTA
1	30	LK	Engineering	主任	Tokyo
2	20	LK	Engineering	平社員	Tokyo
3	20	PR	Engineering	主事 (一番下)	Tokyo
4	20	PR	Engineering	主事	Tokyo
5	30	LK	Engineering	職員 (下から二段目)	Tokyo
6	20	LK	Engineering	職員	Tokyo
7	30	LK	Engineering	主任	Tokyo
8	30	LK	Engineering	副調査役Senior Officer	Tokyo
9	20	LK	Engineering	平社員	Tokyo
10	20	LK	Engineering	主事	Tokyo
11	40	PR	Engineering	課長	Tokyo
12	30	LK	Engineering	Officer	Tokyo
13	30	LK	Engineering	一般社員	Hiroshima
14	30	LK	Engineering	CE • Manager	Hiroshima
15	40	LK	Engineering	Manager	Hiroshima
16	40	LK	Engineering	Unidentified	Hiroshima
17	30	LK	Engineering	一番下	Hiroshima
18	30	LK	Engineering	最下層	Hiroshima
19	30	LK	Engineering	Unidentified	Hiroshima
20	30	LK	Engineering	主任	Hiroshima
21	30	LK	Engineering	Unidentified	Hiroshima
22	30	LK	Engineering	一般職	Hiroshima
23	20	LK	Engineering	一般社員	Hiroshima
24	30	LK	Engineering	平社員	Hiroshima
25	30	LK	Engineering	Unidentified	Hiroshima
26	20	LK	Engineering	一番下	Hiroshima
27	50	LK	Engineering	管理職	Tokyo
28	50	PR	Public Service	Unidentified	Tokyo
29	20	PR	Perbankan	Unidentified	Tokyo
30	50	LK	Engineering	課長	Tokyo

31	30	LK	Food Production	Unidentified	Hyogo
32	20	LK	Food Production	一般社員	Hyogo
33	30	LK	Food Production	Unidentified	Hyogo
34	20	PR	Food Production	Unidentified	Hyogo
35	30	Lk	Food Production	Unidentified	Hyogo
36	30	LK	Food Production	管理職	Hyogo
37	30	Lk	Food Production	Unidentified	Hyogo
38	30	PR	Public Service	主任	Tokyo
39	40	LK	Engineering	主任	Osaka
40	30	LK	Engineering	マネージャー	Fukuoka
41	20	LK	Engineering	マネージャー	Tokyo
42	30	LK	Engineering	シニアマネージャー	Tokyo
43	40	LK	Perbankan	業務部マネージャー	Tokyo
44	20	LK	Perbankan	マネージャー	Tokyo
45	20	LK	Perbankan	Officer	Tokyo
46	20	LK	Public Service	平社員	Tokyo
47	30	LK	Engineering	マネージャー	Tokyo
48	30	PR	Perbankan	なし	Tokyo
49	30	PR	Perbankan	なし/団体職員	Tokyo
50	30	PR	Perbankan	なし	Tokyo
51	30	PR	Public Service	一般職	Tokyo
52	20	LK	Public Service	一般職	Tokyo
53	20	PR	Public Service	なし/営業	Tokyo
54	20	PR	Public Service	なし/営業	Tokyo
55	20	LK	Public Service	なし/営業	Tokyo
56	20	PR	Public Service	なし/営業	Tokyo
57	20	PR	Public Service	なし/営業	Tokyo
58	20	Lk	Public Service	なし	Tokyo
59	20	PR	Public Service	なし	Tokyo
60	20	PR	Public Service	なし	Tokyo

IV. Data-data Jawaban Responden

Situasi 1

Respon Penolakan Langsung + Taklangsung + Tambahan

(1). ご丁寧に、ご連絡いただき誠にありがとうございます。お伺いしたいのは山々なのですが、あいにく先約がありお伺いすることができません。また、こちらから部長様にご連絡させていただきます。(R. 2-20-1k) = (Responden no. 2, usia 20-an, jenis kelamin laki-laki)

Goteineini, gorenraku itadaki makoto ni arigatou gozaimasu. O ukagai shitai no wa yama yamana no desu ga, ainiku senyaku ga ari oukagai suru koto ga dekimasen. Mata, kochira kara buchou sama ni gorenraku sasete itadakimasu.

‘Dengan sopan santun, Saya sangat berterima kasih anda telah menghubungi. Besar keinginan saya untuk mengunjungi atasan anda, tetapi sayang sekali karena sudah ada janji saya tidak dapat mengunjunginya. Kami akan menghubungi atasan anda lagi nanti.’

(2). 連絡していただいてありがとうございます。せっかくの機会ですが、先約があつてお伺いできません。申し訳ないのですが、またの機会にお願いします。(R. 6-20-1k)

Renrakushite itadaite arigatou gozaimasu. Sekkakuno kikai desuga, senyakuga atte oukagaidekimasen. Moushiwake nai no desu ga, mata no kikai ni onegai shimasu

‘Terima kasih (anda) telah menghubungi (saya). Kesempatan yang baik tetapi karena sudah ada perjanjian yang lebih dulu (saya) tidak dapat mengunjungi (atasan anda). Maaf, saya minta pada kesempatan yang lain’.

(3). えー、ありがたいお話なのですが、その時間に先約が入っておりまして、お伺いできないんです。また、こちらからご連絡させていただきます。(R. 10-20-1k)

Ee, arigatai o hanashi na no desu ga, sono jikan ni senyaku ga haitte orimashite, oukagai dekinai n desu. Mata, kochira kara go renraku sasate itadakimasu.

‘Oh ya, pembicaraan yang saya syukuri, tetapi pada waktu tersebut sudah terisi dengan perjanjian yang lebih dulu, jadi saya tidak bisa mengunjungi (atasan anda). Nanti kami akan menghubungi anda lagi’.

(4). ご連絡を頂きましてありがとうございます。ご指示いただいた時間には伺うことが出来ないのですが、さしつかえなければ明日以降で貴社〇〇部長のご都合のよろしい時間でもうかがうことが出来れば幸いです。(R.28-50-pr)

Gorenraku wo itadakimashite arigatou gozaimasu. goshiji itadaita jikan ni wa ukagau kotoga dekinai no desu ga, sashitsukaena kereba ashita ikoude kisha 〇〇 buchou no go tsugou no yoroshii jikan de ukagau koto ga dekireba saiwai desu.

'Terima kasih (anda) telah menghubungi (saya). (Saya) tidak dapat berkunjung pada waktu yang telah anda beritahu, tetapi apabila tidak ada halangan (saya) akan menghargai sekali bila setelah besok dapat mengunjungi atasan perusahaan Anda di waktu yang tepat'

(5). ご連絡頂き誠にありがとうございます。折角のお話を頂いて恐縮なのですが、あいにく別件での先約が入ってしまいその時間帯にお伺いすることが出来ません。もし良ければ日にちを改めてお伺いさせて頂ければと思うのですが、ご都合の方はいかがでしょうか。(R. 29-20-pr)

Gorenraku itadaki makotoni arigatou gozaimasu. Sekkaku no o hanashi wo itadaite kyoushukuna no desu ga, ainiku bekken de no senyaku ga haitte shimai sono jikantai ni o ukagai suru kotoga dekimasen. moshi yokereba hinichi wo aratamete o ukagai sasete itadakereba to omou no desuga, go tsugou no hou wa ikaga deshouka.

'Terima kasih (anda) telah menghubungi (saya). Maaf, sayang sekali sudah ada perjanjian lebih dulu pada urusan yang lain jadi (saya) tidak dapat mengunjungi (atasan anda) pada waktu tersebut. Kalau setuju untuk mengganti harinya saya akan mengunjungi (atasan anda), bagaimana?'

(6). ご連絡有難う御座います。お忙しい部長様のお時間を戴けるとの事、是非とも伺いたいと思っておりますが、残念ながら本日は別の商談が入ってしまっており、どうしても抜けられないため、改めて訪問させて頂こう事でお断りを伝えます。また、部長様にも宜しくお伝えください。(R. 30-50-1k)

Go renraku arigatou gozaimasu. o isogashii buchou sama no o jikan wo itadakeru tono koto, zehi to mo ukagaitai to omoimasu ga, zannen nagara honjitsu wa betsu no shoudan ga haitte shimatte ori, doushitemo nukerarenai tame, aratamete houmonsasete morau koto de o kotowari wo tsutaemasu. mata, buchou sama ni mo yoroshiku o tsutaete kudasai.

'Terima kasih telah menghubungi. Mengenai hal saya bisa mendapatkan waktu atasan anda yang sibuk, sebenarnya saya pun ingin sekali mengunjungi (atasan anda), tetapi sayang karena hari ini sudah ada pembicaraan bisnis yang lain dan tidak bisa dibatalkan, saya menyampaikan keberatan (penolakan) dan nanti saya akan mengunjungi Beliau (atasan anda). Dan, tolong sampaikan salam kepada atasan anda (kepala bagian).'

(7). ご丁寧に有難うございます。申し訳ございません。誠に勝手ながら、その時間は都合がつきそうにありません。宜しければ、他の日時でお願い出来ませんか。宜しくお願い致します。(R. 32-20-1k)

Go teineini arigatou gozaimasu. moushiwake gozaimasen. makotoni katte nagara, sono jikan wa tsugou ga tsukisouni arimasen. yoroshikereba, hoka no nichiji de onegai dekimasen deshouka. Yoroshiku onegai itashimasu.

'Dengan sopan santun, terima kasih. Maaf. Benar-benar kelihatannya kondisi kami tidak sesuai dengan waktu tersebut. Kalau setuju, dapatkah saya meminta pada hari lain? salam'

(8). いつもお世話になっております。お忙しいところ、わざわざ、ご連絡頂きまして大変ありがとうございます。本来であれば、何とかスケジュールを調整してお伺いするべきなのですが、どうしてもその時間が調整が付きません。本当に申し訳ありませんが、明日以降の部長様のスケジュールをご確認頂けませんでしょうか。何とかこの商談を成功させたいと願っておりますので、もう一度チャンスを頂きますようお願いいたします。(R. 36-30-1k)

Itsumo o sewa ni natte orimasu. O isogashii tokoro, waza waza, gorenraku itadakimashite taihen arigatou gozaimasu. honrai de areba, nantoka sukejuuru o chousei shite o ukagai suru beki na no desu ga, doushite mo sono jikan ga chousei ga tsukimasen. hontouni moushiwake arimasen ga, ashita ikou no buchou sama no sukejuuru wo gokakunin itadakemassen deshouka. nantoka kono shoudan wo seikou sasetai to negatte orimasu node, mou ichido chansu wo itadakimasuyou onegai shimasu.

‘Benar-benar terima kasih atas segala kebaikan Anda yang telah dengan sengaja menghubungi saya. Seharusnya saya yang mengatur jadwal untuk mengunjungi (atasan anda), tetapi saya tidak dapat menyesuaikan (jadwal saya) dengan waktu tersebut. Benar-benar maaf, dapatkah saya mengonfirmasi jadwal atasan anda setelah hari esok?. Karena saya menginginkan pembicaraan ini sukses, saya minta agar diberi kesempatan sekali lagi.’

(9). ありがとうございます。ですが、あいにく重要な会議が入ってまして本日はお伺いできません。本当に申し訳ありませんが、また予定が空いているときには連絡を宜しくお願い致します。(R. 44-20-1k)

Arigatou gozaimasu. desuga, ainiku juuyou na kaigi ga haitte imashite honjitsu wa o ukagai ga dekimasen. hontou ni moushiwake arimasen ga, mata yotei ga aite iru toki ni wa renraku wo yoroshiku onegai itashimasu.

‘Terima kasih. Tetapi sayang, karena sudah ada rapat penting saya tidak dapat mengunjungi (atasan anda) pada hari ini. Benar-benar maaf, Saya minta dihubungi nanti apabila ada rencana luang lagi’.

(10). 申し訳ありませんが、本日は時間が空いておりませんので訪問できません。誠に恐縮ですが、御社の〇〇部長の明日の予定はご存知でしょうか？もし時間が空いておりましたら、お伺いしたいと思っております。よろしく申し上げます。(R. 41-20-1k)

Moushiwake arimasen ga, honjitsu wa jikan ga aite orimasen no de houmon dekimasen. makotoni kyoushuku desu ga, onsha no 〇〇 buchou no ashita no yotei wa gozonji deshouka? moshi jikan ga aite orimashitara, o ukagai shitai to omotte orimasu. yoroshiku onegai shimasu

‘Maaf , karena hari ini waktu (saya) tidak luang (saya) tidak dapat berkunjung. Benar-benar minta maaf , apakah (anda) mengetahui rencana atasan anda esok hari? apabila waktunya luang saya ingin mengunjungi (atasan anda). Salam.’

(11). 本日はあいにく先約がありまして伺うことが難しいのですが…日を改めて部長の予定を確認して伺わさせていただけないでしょうか？本日は電話を頂きありがとうございます。(R.47-30-lk)

Honjitsu wa ainiku senyaku ga arimashite ukagau koto ga muzukashii no desu ga...hi wo aratamete buchou no yotei wo kakunin shite ukagawasete itadakenaideshouka? honjitsu wa denwa wo itadaki arigatou gozaimasu.

‘Sayang sekali karena hari ini sudah ada perjanjian yang lebih dulu, sulit untuk mengunjungi (atasan anda)...tetapi dapatkah mengganti hari lain dan saya mengonfirmasikannya untuk mengunjungi (atasan anda)? terima kasih sudah menelepon hari ini.’

(12). わざわざご連絡いただきありがとうございます。大変ありがたいお話なのですが、あいにく私は先約が入っており、お伺いしかねます。もしよろしければ日を改めてお伺いさせていただきたいと存じます。部長のご都合はいかがでしょうか。(R. 54-20-pr)

Waza waza gorenraku itadaki arigatou gozaimasu. Taihen arigatai ohanashi nanodesuga, ainiku watashi wa senyaku ga haitte ori, oukagai shikanemasu. Moshi yoroshikereba hi o aratamete o ukagai sasete itadakitai to zonzimasu. Buchou no go tsugou wa ikaga deshouka.

‘Terima kasih sudah dengan sengaja menghubungi saya. Pembicaraan yang sangat saya syukuri tetapi sayang sekali karena sudah ada janji yang lebih dahulu, saya tidak dapat mengunjungi (beliau). Apabila dapat diganti dengan hari lain saya ingin berkunjung. Bagaimana dengan atasan anda?’

(13). 御連絡を戴きましてありがとうございます。実は、当日、先約がございまして御指定の時間帯にはお伺いすることが叶いません。○日○時あるいは△日△時にお伺いをさせて戴きたく存じますが御都合のほど、お聞かせ戴ければ幸いです。(R. 55-20-lk)

Gorenraku wo itadakimashite arigatou gozaimasu. Jitsu wa, toujitsu, senyaku ga gozaimashite goshitei no jikantai ni wa o ukagai suru koto ga kanaimasen. Ohi O ji aruiwa △ hi △ ji ni o ukagai o sasete itadakitaku sonjimasuga gotsugou no hodo, okikase itadakereba saiwai desu.

‘Terima kasih anda sudah menghubungi saya. Sebenarnya pada hari tersebut saya sudah ada janji jadi saya tidak bisa berkunjung pada waktu yang anda tentukan. Saya akan mengunjungi anda pada tanggal O pukul O atau tanggal △ Pukul △, tetapi saya berharap anda memberitahu kondisi yang tepat.’

Respon Penolakan Langsung + Taklangsung

(14). ご調整いただいたところ申し訳ないのですが、あいにく先約がありまして、その時間帯は都合がつきそうにありません。誠に勝手ですが、他の時間はいかがでしょうか。(R. 7-30-lk)

Gochousei itadaita tokoro moushiwakenai no desuga, ainiku senyaku ga arimashite, sono jikantai wa tsugou ga tsukisou ni arimasen. Makotoni katte desuga, hokano jikan wa ikaga deshouka.

‘anda telah mengaturnya tapi mohon maaf, sayang sekali saya sudah ada janji yang lebih dulu, jadi keihatannya keadaan saya tidak mengizinkan pada waktu yang telah anda tentukan itu. Mohon maaf, bagaimana kalau waktu lain?’

(15). そうですね。いやー、大変恐縮なんですけど、本日は先約があるのでどうしても伺えないんですよ。せっかくおっしゃって頂いたのに大変申し訳ないです。…明日はいかがですか？ (R.9-20-lk)

Soudesuka. Iyaa, taihen kyoushuku nan desuga, honjitsu wa senyaku ga aru no de doushitemo ukagaenain desuyo. Sekkaku oshatte itadaita no ni taihen moushiwakenai desu....ashita wa ikaga desuka?

‘Oh ya? Aduh, benar-benar minta maaf tapi, pada hari tersebut saya sudah ada janji, jadi saya tidak bisa mengunjungi (atasan anda). Mohon maaf padahal anda sudah menyampaikannya dengan susah payah....bagaimana kalau besok?’

(16). すみません。せっかくご調整いただいたのですが、先に別件の約束が入っておりますので、どうしても都合が付きません。別途、ご調整いただきますようお願いいたします。 (R. 11-40-pr)

Sumimasen. Sekkaku gochousei itadaita no desuga, saki ni bekken no yakusoku ga haitte orimashite, doushitemo tsugou ga sukimasen. Betto, go chousei itadakimasuyou onegai itashimasu.

‘maaf. Anda sudah mengaturnya dengan susah payah, tetapi sudah ada janji tentang masalah lain, jadi kondisinya kurang tepat. Mohon diatur lagi lain waktu.’

(17). 別の用件があり訪問する事ができませんので他に都合の良い時間をお知らせして致しますでしょうか。 (R. 14-30-lk)

Betsu no youken ga ari houmon suru kotoga dekimasen no de hokani tsugou no yoi jikan o oshirasete itasukemasu deshouka.

‘Karena ada keperluan lain saya tidak bisa berkunjung tolong beri tahu kondisi yang tepat di lain waktu.’

(18). せっかくのお話ですがたいへんもうしわけございません。その時間は先約がございますので訪問する事はできません。 (R. 16-40-lk)

Sekkaku no ohanashi desuga taihen moushiwake gozaimasen. Sono jikan wa senyaku ga gozaimasu node houmon suru kotowa dekimasen.

‘pembicaraan yang sudah lama ditunggu-tunggu tapi maaf sekali. Pada waktu tersebut saya tidak dapat berkunjung karena sudah ada janji yang lebih dulu.’

(19). すみませんが約束がありますので本日に御社に伺うことができません。また後日、ご連絡を致すことは可能でしょうか。 (R. 17-30-lk)

Sumimasen ga yakusoku ga arimasu node honjitsu ni onsha ni ukagau kotoga dekimasen. Mata gojitsu, gorenraku o itasu koto wa kanou deshouka.

‘maaf karena sudah ada janji, saya tidak dapat berkunjung ke perusahaan anda hari ini. Dapatkah saya menghubungi anda di hari lain nanti?’

(20). その時間は別件がございまして訪問できません。折角機会を頂いたのに、申し訳ありません。(正直に事情を説明して誠意を見せる) (R. 31-30-lk)

Sono jikan wa bekken ga gozaimashite houmon dekimasen. Sekkaku kikai o itadaita noni, moushiwake arimasen.

‘Saya tidak dapat berkunjung karena sudah ada janji lain pada waktu tersebut. Padahal ini adalah kesempatan yang ditunggu-tunggu, maaf.’

(21). 誠に申し訳ございません。折角のお申し出ですが、先にお約束しているところがあり、どうしてもお伺いすることができません。その日以外でお会いしていただける日はございませんでしょうか。(R. 33-30-lk)

Makotoni moushiwake gozaimasen. Sekkaku no omoushide desuga, saki ni o yakusoku shite iru tokoro ga ari, doushitemo oukagaisuru kotoga dekimasen. Sono hi igai de o ai shite itadakeru hi wa gozaimasen deshouka.

‘Benar-benar mohon maaf. Sudah memberitahu dengan susah payah tetapi karena saya sudah ada janji yang lebih dulu, jadi tidak bisa mengunjungi atasan anda. Dapatkah kita bertemu selain hari tersebut?’

(22). 大変申し訳ございません。せっかくのご進言ではございますが、そのお時間にお伺いすることができません。ぜひ日にちを改めてご引見くださいますようお願い申し上げます。(R. 38-30-pr)

Taihen moushiwake gozaimasen. Sekkaku no go shingen dewa gozaimasuga, sono ojikan ni oukagai suru koto ga kanaimasen. Zehi hi nichu o aratamete goinken kudasaimasu you onegai itashimasu.

‘benar-benar mohon maaf. Usulan yang sudah lama ditunggu-tunggu tetapi saya tidak dapat berkunjung pada waktu tersebut. Mohon kita bertemu pada hari yang lain.’

(23). 4時過ぎなら伺えるのですが3時はちょっと都合がたたないのですが・・・(R. 39-40-lk)

Yoji sugi nara ukagaeru no desu ga sanji wa chotto tsugou ga tatanai nodesuga...

‘Bila pukul 4 lebih saya bisa berkunjung tapi kalau pukul 3 kondisinya agak tidak memungkinkan....’

(24). 大変、申し訳ございません。今日はあいにく以前より予定が入っておりまして、どうしても都合が付きません。次回のアポイントを取らしていただきたいのですが、いかがでしょうか。(R. 43-40-lk)

Taihen, moushiwake gozaimasen. Kyou wa ainiku izen yori yotei ga haitte orimashite, doushitemo tsugou ga tsukimasen. jikai no apointo o torashite itadakitai no desuga, ikaga deshouka.

‘benar-benar mohon maaf. Sayang sekali hari ini sudah ada keperluan yang sudah lama direncanakan, jadi keadaannya tidak memungkinkan. Bagaimana kalau saya buat perjanjian untuk lain kali?’

(25). 大変申し訳ございませんが、その時間にはすでに先約があり、伺う事ができません。明日の同じ時間はいかがでしょうか。(R. 50-30-pr)

Taihen moushiwake gozaimasen ga, sono jikan ni wa sude ni senyaku ga ari, ukagau kotoga dekimasen. Ashita no onaji jikan wa ikaga deshouka.

‘benar-benar mohon maaf, karena pada waktu tersebut sudah ada janji lain yang lebih dulu, jadi saya tidak dapat berkunjung. Bagaimana kalau besok pada jam yang sama?’

(26). あいにく先約が入っていますので、申し訳ございませんが伺えません。
【次に空いている日】はいかがでしょうか?(R. 52-20-1k)

Ainiku senyaku ga haitteimasu node, moushiwake gozaimasen ga ukagaemasen.(tsugini aite iru hi) wa ikaga deshouka?

‘sayang sekali karena sudah ada janji yang lebih dulu, jadi mohon maaf saya tidak bisa berkunjung. Bagaimana kalau (hari kosong berikutnya)?’

(27). せっかくのお話だったんですが、あいにく先約がありまして、今回はお会いすることができません。申し訳ないのですが、改めて別の日にうかがわせていただきたいとおもいます。(R. 53-20-pr)

Sekkaku no ohanashi dattan desuga, ainiku senyaku ga arimashite, konkai wa o aisuru koto ga dekimasen. Moushiwakenai no desuga, aratamete betsu no hi ni ukagawasete itadakitai to omoimasu.

‘pembicaraan yang sudah lama ditunggu-tunggu tetapi, sayang sekali karena saya sudah ada janji, jadi tidak dapat berkunjung kali ini. Mohon maaf tapi saya bermaksud ingin berkunjung pada hari yang lain.’

Respon Penolakan Taklangsung +Tambahan

(28). ぜひ、お目にかかりたいです。今、スケジュールを確認してみます。…申し訳ありません。その時間はちょっと予定がありまして、また、改めてこちらからご連絡いたします。(R. 1-30-1k)

Zehi, o me ni kakaritai desu. Ima, sukeju-ru o kakunin shite mimasu. ...moushiwake arimasen. Sono jikan wa chotto yotei ga arimashite, mata aratamete kochira kara gorenraku itashimasu.

‘Sebenarnya saya ingin sekali bertemu. Sekarang saya akan coba melihat skedul dulu...maaf. Pada waktu tersebut sudah ada rencana, kami akan menghubungi lagi nanti.’

(29). 本当ですか？あつ、でもその時間は先約があるんです。この前の話はぜひしたいと思っているので、他の日でご都合がいい日程はありませんか？(R. 3-20-pr)

Hontou desuka? ats, demo sono jikan wa senyaku ga aru n desu. Kono mae no hanashi wa zehi shitai to omotte iru node, hoka no hi de go tsugou ga ii nittei wa arimasenka?

‘sungguh? Ahh, tetapi pada saat tersebut saya sudah ada janji. Sebenarnya saya benar-benar ingin melakukan pembicaraan yang waktu itu, apakah ada hari lain yang kondisinya memungkinkan?’

(30). そうですね！ありがたいです。ちょっとスケジュールを確認してみますね。
(と、手帳を確認する) …ああ、残念ながら先の予定が入っています。もしよければ、また日にちを改めてお話にうかがいたいのですが、よろしいでしょうか。
(R. 4-20-pr)

Sou desuka! Arigatai desu. Chotto sukeju-ru o kakunin shite mimasu ne. (to, techou o kakunin suru)...aa, zannen nagara saki no yotei ga haitte imasu. Moshi yokereba, mata hinichi o aratamete o hanashi ni ukagaitai no desu ga, yoroshii deshouka.

‘Oh ya?! Syukurlah. Sebentar saya akan lihat jadwal dulu ya. (melihat buku agenda)...aduh sayang sekali saya sudah ada rencana. Saya ingin berkunjung untuk pembicaraan tersebut, tetapi Bagaimana kalau ganti hari lain?’

(31). あー、連絡ありがとうございます。ただ先約がありまして、○日の○時からなら伺い可能ですが、どうでしょうか？(R. 5-30-1k)

A-, renraku arigatou gozaimasu. Tada senyaku ga arimashite, ○ nichī ○ ji kara nara oukagai kanou desuga, dou deshouka?

‘Terima kasih sudah menghubungi. tetapi saya sudah ada janji, kalau tanggal ○ mulai pukul ○ mungkin saya bisa berkunjung, bagaimana?’

(32). お声をかけていただき、大変ありがたいのですが、本日は別方面に出張しております。大変申し訳ございませんが、改めてお邪魔させていただきます。(R. 12-30-1k)

Okoe o kakete itadaki, taihen arigatai no desu ga, honjitsu wa betsu houmen ni shutchou shite orimasu. Taihen moushiwake gozaimasen ga, aratamete ojama sasete kudasai.

‘Terima kasih banyak sudah dihubungi tetapi sebenarnya saya sedang dinas ke daerah lain. Benar-benar mohon maaf, tetapi izinkan saya akan mengganggu anda lagi nanti.’

(33). ありがたいのですがその時間、先約が有りましてまたの機会お願いします。
(R. 25-30-1k)

Arigatai no desu ga sono jikan, senyaku ga arimashite mata no kikai onegai shimasu.

‘terima kasih tetapi pada waktu tersebut saya sudah ada janji, tolong berikan saya kesempatan lagi.’

(34). わざわざご連絡いただきありがとうございます。誠に申し訳ありませんが、今日はどうしても変更できない予定が入っておりますので、改めて私の方から部長様にご都合をお伺いいたします。まことに申し訳ありません。(R. 27-50-1k)

Wazawaza gorenraku itadaki arigatou gozaimasu. Makotoni moushiwake arimasen ga, kyou wa doushitemo henkou dekinai yotei ga haitte orimasu no de, aratamete watashi no hou kara buchou sama ni otsugou o oukagai itashimasu. Makotoni moushiwake arimasen.

‘Terima kasih sudah menghubungi saya dengan sengaja. Benar-benar minta maaf, karena hari ini sudah ada rencana yang tidak bisa berubah, jadi sayalah yang akan menanyakan keadaan atasan anda nanti. Benar-benar maaf.’

(35). 情報ありがとうございます。しかしあいにく、今日のその時間帯はどうしても抜けられない会議が入ってしまっておりまして・・・もしよろしければ、明日の三時～五時までの間もしくは明後日の午前中で、部長のスケジュールが空いているかどうかご確認いただいて、再度調整していただくことはできませんでしょうか。(R. 34-20-pr)

Jouhou arigatou gozaimasu. Shikashi ainiku, kyou no sono jikantai wa doushitemo nukerarenai kaigi ga haitte shimatte orimashite...moshi yoroshikereba, ashita no sanji ~goji made no aida moshikuwa asatte no gozenchuu de, buchou no sukeju-ru ga aite iruka douka go kakunin itadaite, saido chousei shite itadaku kotowa dekimasen deshouka.

‘Terima kasih atas informasinya. Tetapi sayang sekali hari ini pada jam tersebut ada rapat yang tidak dapat ditinggalkan...kalau boleh, saya minta dikonfirmasi skedul atasan anda besok dari pukul 15.00 sampai pukul 17.00 atau lusa sebelum pukul 12.00 siang. Dapatkah saya minta dijadwalkan sekali lagi?’

(36). せっかくのチャンスをいただき、誠にありがたいのですが、本日どうしても外せない予定が入ってしまっているため、ぜひ別の機会にお願いいたします。〇〇頃にご都合いかがでしょうか?(R. 35-30-1k)

Sekkaku no chansu o itadaki, makotoni arigatai no desuga, honjitsu doushitemo hazusenai yotei ga haitte shimatte iru tame, zehi betsu no kikai ni onegai itashimasu. 〇〇koro wa go tsugouikaga deshouka?

‘Saya bersyukur sekali mendapatkan kesempatan yang sudah lama ditunggu-tunggu tetapi karena hari ini saya sudah ada rencana yang tidak bisa ditinggalkan, saya minta kesempatan di lain waktu. Bagaimana kalau sekitar 〇〇?’

(37). 丁寧に本当の理由を言って断る。連絡を頂いた御礼はしっかり述べる。
「ありがとうございます。折角のお誘い恐縮なのですが、その日は予定が入っております。またの機会にアポイントを取らせていただきます。お忙しい所、ご連絡頂きましてありがとうございました。」(R. 37-30-1k)

Teinei ni hontou no riyuu o itte kotowaru. Renraku o itadaita orei wa shikkari noberu. "arigatou gozaimasu. Sekkaku no osasoi kyoushuku na no desuga, sono hi wa yotei ga haitte orimasu. mata no kikai ni apointo o torasete itadakimasu. Oisogashii tokoro, gorenraku itadakimashite arigatou gozaimashita."

‘Saya akan menolak dengan mengatakan alasan yang sebenarnya dengan sopan, dan mengucapkan terima kasih sudah dihubungi. “Terima kasih. Sudah mengundang dengan susah payah tetapi pada hari tersebut saya sudah ada rencana. Saya akan membuat janji untuk kesempatan berikutnya. Terima kasih sudah dihubungi padahal anda sedang sibuk.’

(38). お伺いしたいところですが、あいにく先約がありますので後日改めてお伺い致します。(R. 45-20-1k)

Oukagai shitai tokoro desuga, ainiku senyaku ga arimasu no de gojitsu aratamete o ukagai itashimasu.

‘Saya ingin berkunjung tetapi sayang sekali karena sudah ada janji saya akan mengunjungi di kemudian hari.’

(39). ご連絡ありがとうございます。こちらと致しましても願ってもないチャンスなのですが、あいにく本日その時間帯は先約が入っておりまして、折角ご連絡をいただきながら誠に申し訳ないのですが後日、日を改めましてこちらから伺わせていただきます。恐縮ではございますが部長の都合のよろしいお日にちがございましたら再度ご連絡をいただけますでしょうか。(R. 46-20-1k)

Gorenraku arigatou gozaimasu. Kochira to itashimashite mo negatte mo nai chansu na no desuga, ainiku honjitsu sono jikantai wa senyaku ga haitte orimashite, sekkaku gorenraku o itadaki nagara makotoni moushiwakenai no desuga gojitsu, hi o aratamete kochira kara ukagawasete itadakimasu. Kyoushuku de wa gozaimasu ga buchou no tsugou no yoroshii ohinichi ga gozaimashitara saido gorenraku o itadakemasu deshouka.

‘Terima kasih sudah menghubungi. Kesempatan yang langka namun sayang sekali hari ini pada waktu yang telah ditentukan itu saya sudah ada janji, benar-benar mohon maaf karena anda sudah menghubungi dengan susah payah. Saya akan mengunjungi anda di kemudian hari. Mohon maaf dapatkah anda menghubungi saya kembali apabila atasan anda ada waktu.’

(40). ご連絡どうもありがとうございます。ただ、本日は前々から予定があり、・・・(R. 58-20-1k)

Gorenraku doumo arigatou gozaimasu. Tada, honjitsu wa mae mae kara yotei ga ari, ...

‘Terima kasih sudah menghubungi. tetapi hari ini sudah ada janji yang lebih dulu....’

Respon Penolakan Taklangsung

(41). あー、大変申し訳ございません。せっかくのお話なんですけれども、今日はちょっと別のお客さんの所に行かなきゃならないんですよー。(R. 8-30-lk)

a-. taihen moushiwake gozaimasen. Sekkaku no o hanashi nan desu keredomo,kyou wa chottobetsu no tokoro ni ikanakya naranain desuyo-

‘aduh maaf sekali. Pembicaraan yang sudah lama ditunggu-tunggu tetapi hari ini saya harus pergi ke tempat lain.’

(42). 申し訳ございませんあいにくその時間は先約があり~(R. 18-30-lk)

Moushiwake gozaimasen ainiku sono jikan wa senyaku ga ari~

‘maaf sayang sekali pada sat itu sudah ada janji..’

(43). 先約がある事を伝える。(R. 19-30-lk)

Senyaku ga aru koto o tsutaeru

‘saya akan menyampaikan bahwa sudah ada janji’

(44). あいにく先約がありますので(R. 20-30-lk)

Ainiku senyaku ga arimasu no de

‘Sayang sekali karena sudah ada janji’

(45). Priority によっては断ります。申し訳ありません...先約があり (説明) (R. 21-30-lk)

Priority ni yotte wa kotowarimasu. Moushiwake arimasen...senyaku ga ari

‘Akan menolak tergantung dari prioritasnya. Maaf...sudah ada janji’

(46). あいにく先約がありますのでせっかくですがまたの機会におねがいします。(R. 22-30-lk)

Ainiku senyaku ga arimasu node sekkaku desu ga mata no kikai ni onegaishimasu.

‘Sayang sekali karena sudah ada janji, walaupun sudah ditunggu-tunggu tapi mohon beri kesempatan lagi.’

(47). 相手が納得してくれる理由「先約の内容」 の場合はありのまま正直に話す。(R. 23-20-lk)

Aite ga nattoku shite kureru riyuu (senyaku no naiyou) no baai wa ari no mama shoujiki ni hanasu.

‘Saya akan menceritakan apa adanya dengan jujur alasan yang bisa diyakini oleh mitra tutur.’

(48). 理由を言う (R. 24-30-1k)

Riyuu o iu

‘Saya akan mengutarakan alasan.’

(49). 本日はすでに別件の用事がございまして、また別途予定をいかがしてもよろしいでしょうか。 (R. 26-20-1k)

Honjitsu wa sude ni bekken no youji ga gozaimashite, mata betto yotei o ikagattemo yoroshii deshouka.

‘Hari ini sudah ada keperluan lain, dapatkah kita atur rencana lagi?’

(50). 申し訳御座いませんが、予定が合いませんので次回訪問させて頂いてよろしいでしょうか? (R. 40-30-1k)

Moushiwake gozaimasen ga, yotei ga aimasen node jikai houmon sasete itadaite yoroshii deshouka?

‘Mohon maaf, karena rencananya tidak sesuai bolehkah saya mengunjungi anda nanti.’

(51). 大変申し訳ございません。その日は予定がありますので・・・の日では、いかがでしょうか? (自分の空いている予定を言う) (R. 42-30-1k)

Taihen moushiwake gozaimasen. Sono hi wa yotei ga arimasu no de...no hi de wa, ikaga deshouka?

‘benar-benar minta maaf. Karena pada hari ini saya sudah ada rencana. Bagaimana kalau hari.....?’

(52). 申し訳ありませんが、先約が入っております。またの機会に伺わせて頂きます。 (R. 48-30-pr)

Moushiwake arimasen ga, senyaku ga haitte orimasu. Mata no kikai ni ukagawasete itadakimasu.

‘mohon maaf, saya sudah ada janji. Saya akan mengunjungi anda pada kesempatan lain.’

Situasi 2

Respon Penolakan Langsung + Taklangsung + Tambahan

(53). お気持ちはとても有難く存じます。しかし、硬いことを言うようで大変恐縮なのですが、会社に身を置いている以上、そのようなことはできませんが、もう少し他のやり方で A 課長にとってもわが社にとっても良い方法を検討させて頂ければと考えますが、如何でしょうか? (R. 2-20-1k)

Okimochi wa totemo arigataku zonzimasu. Shikashi, katai koto o iu you de taihen kyoushuku na no desuga, kaisha ni mi o oite iru ijou, sono youna koto wa dekimasen ga, mou sukoshi hoka no yarikata de A kachou ni tottemo wa ga sha ni totte mo yoi houhou o kentou sasete itadakereba to kangaemasu ga, ikan deshouka?

‘Saya sangat bersyukur. Tetapi, mohon maaf karena sepertinya sulit, karena saya bergantung pada perusahaan ini jadi saya tidak dapat melakukan hal seperti itu, tapi saya akan mencari mungkin kalau ada cara lain yang sedikit lebih baik bagi Pak A dan bagi perusahaan kami. Bagaimana?’

(54). A 課長にはいつもお世話になっているので、お役に立ちたいところですが、あいにく良い仕事をとっていないので、お役に立てそうにありません。(R.7-30-1k)

‘A kacho ni wa itsumo osewa ni natte iru node, oyakuni tachitai tokoro desu ga, ainiku yoi shigoto o totte inai node, o yaku ni tatesou ni arimasen.

‘Terima kasih selalu atas kebaikan Pak A (kepala bagian), ingin saya manfaatkan tetapi karena bukan pekerjaan yang baik kelihatannya tidak bermanfaat.

(55). うーん、申し訳ないですが会社に内緒でそういったことは私にはできませんよー。(R.10-20-1k)

Uun, moushiwake nai desu ga kaisha ni naisho de sou itta koto wa watashi ni wa dekimasen yo-

‘mm, maaf tapi karena merahasiakannya pada perusahaan, saya tidak bisa ya melakukan hal yang tadi dibicarakan itu’

(56). いつもお世話になっております。お話いただきました件ですがA課長のご期待に添う様な返事が出来ず申し訳有りません。(R. 28-50-pr)

Itsumo osewa ni natte orimasu. Ohanashi itadakimashita ken desu ga A kachou no go kitai ni sou you na henji ga dekizu moushiwake arimasen.

‘Terima kasih atas kebaikan anda. Mengenai hal yang sudah dibicarakan, mohon maaf saya tidak dapat membalas harapan Pak A.’

(57). 貴殿におかれましては、日頃ご高配に賜り御礼申し上げます。しかしながら、そのようなお申し出は、わたくしでは出来かねます。どうかご容赦願いたく存じ上げます。身勝手とは存じますが、今後とも変わらぬご愛顧とご厚情を賜りますようお願い申し上げます。(R. 38-30-pr)

Kiden ni okaremashite wa, higo go kouhai ni tamawari orei moushi agemasu. Shikashi nagara, sono youna o moushi de wa, watakushi de wa dekitanemasu. Douka goyousha negaitaku zonji agemasu. Migatte to wa zonzimasuga, kongo to mo kawaranu go aiko to go koujou o tamawarimasu you onegai moushi agemasu.

‘Senantiasa menyampaikan penghargaan kepada anda. Tetapi saya tidak dapat memenuhi permintaan yang seperti itu. Saya mohon maaf. Saya tahu ini egois tetapi saya harap di masa mendatang kebaikan anda tidak berubah.’

(58). 非常に有り難い話なのですが、私には少し荷が重いので申し訳ありませんが出来ません！(R.39-40-1k)

Hijou ni arigatai hanashi nano desuga, watashi ni wa sukoshi ni ga omoi no de moushiwake arimasen ga dekimasen!

‘benar-benar pembicaraan yang saya syukuri, tapi karena bagi saya agak berat maaf saya tidak bisa.’

(59). 申し訳ありません。A課長のお力になりたいのは山々なのですが、弊社の社員としてそのようなことは出来ません。貴社様とは今後も良いお付き合いをさせていただきたいので、どうかご理解いただけませんかでしょうか。(R. 46-20-1k)

Moushiwake arimasen. A kachou no o chikara ni naritai no wa yama yama nanodesuga, heisha no shain toshite sono youna kotowa dekimasen. Kisha sama to wa kon go mo yoi otsukiai o sasete itadakitainode, douka go rikai itadakemasen deshouka.

‘Mohon maaf. Besar sekali keinginan untuk membantu Pak A, tetapi sebagai karyawan perusahaan saya tidak bisa melakukan hal seperti itu. Karena setelah ini pun saya ingin tetap berhubungan dengan baik, dapatkah anda memahaminya?’

(60). ありがたいお言葉大変うれしいのですが、そのようなことは私には出来ません。大変申し訳ないですが、この件を受ける事はできません。(R. 47-30-1k)

Arigatai okotoba taihen ureshii no desu ga, sono youna koto wa watashi ni wa dekimasen. Taihen moushiwakenai desuga, kono ken o ukeru koto wa dekimasen.

‘Saya sangat bahagia dengan kata-kata anda tetapi saya tidak dapat melakukan hal seperti itu. Mohon maaf saya tidak dapat menerima hal ini.’

(61). せっかくのお話ですが、当社に迷惑になるような行動はできないので、この話しはおことわりさせていただきたいと思います。(R. 53-20-1k)

Sekkaku no ohanashi desu ga, tousha ni meiwaku ni naru youna koudou wa dekinai node, kono hanashi wa o kotowari sasete itadakitai to omoimasu.

‘Pembicaraan yang ditunggu-tunggu, karena tidak bisa melakukan kegiatan yang akan mengganggu perusahaan ini, saya rasa saya akan menolak pembicaraan ini.’

Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung

(62). 誠に申し訳ございませんが、私は一緒に働いている仲間や会社に貢献したいと考えておりますので、そのようなことはいたしかねます。(R. 58-20-1k)

Makoto ni moushiwake gozaimasen ga, watashi wa issho ni hataraite iru nakama ya kaisha ni kouken shitai to kangaete orimasu node, sono youna koto wa itashi kanemasu.

‘Benar-benar mohon maaf, karena saya ingin berbakti kepada perusahaan dan teman-teman yang bekerja bersama-sama, maka saya tidak akan melakukan hal seperti itu.’

(63). 課長、無茶言わないで下さいよー。うちの会社にバレると大変ですし、御社とは今後もお付き合いさせていただきたいので、ちょっと無理ですね。(R.6-20-1k)

Kachou, mucha iwanai de kudasai yo-. Uchi no kaisha ni bareru to taihen desu shi, onsha to wa kongo mo o tsukiaisasete itadakitai node, chotto muri desune.

‘Pak, tolong jangan bicara yang tidak masuk akal. Kalau diketahui oleh perusahaan kami akan susah, karena masih ingin bekerja sama dengan perusahaan anda di masa yang akan datang, jadi tidak mungkin ya.’

(64). いや、さすがにそれは難しいですねえ…。コンプラ (compliance) 違反なってしまうので…。それ以外のことなら何でも致しますが…。それだけはちょっと…(R. 9-20-1k)

Iya, sasuga ni sore wa muzukashii desunee... konpura ihan natte shimaimasu node...sore igai no koto nara nan de mo itashimasu ga...sore dake wa chotto...

‘tidak, sepertinya itu hal yang sangat sulit ya...karena akan melanggar...apabila selain hal itu apa pun akan saya lakukan....hanya itu saja agak....’

(65). いやー、A課長。そういうのはまずいですよ。バレたら私、クビですよ。困りますって…。そういうのは無しにしましょうよ。(R. 8-30-1k)

Iya-, A kachou. Sou iu nowa mazui desu yo. Baretara watashi, kubi desuyo. Komarimasutte... souiu nowa nashi ni shimashou yo.

‘Tidak pak A. Tidak baik berkata seperti itu. Seandainya ketahuan saya akan dipecat lho. Karena saya akan kesusahan...mari kita tinggalkan hal seperti itu.’

(66). 申し訳ございませんが自分の会社を欺くようなことは致しかねます。(R. 18-30-1k)

Moushiwake gozaimasen ga jibun no kaisha o azamuku you na koto wa itashi kanemasu.

‘mohon maaf saya tidak akan melakukan hal yang membohongi perusahaan sendiri.’

(67). 仕事上で、怪しい人物とは付き合わない。「お断りします。申し訳ございません。」(R. 32-20-1k)

Shigotojou de, ayashii jinbutsu to wa tsuki awanai. "okotowari shimasu. Moushiwake gozaimasen"

'Dalam pekerjaan, tidak akan bergaul dengan orang yang mencurigakan. "saya menolak, mohon maaf".'

(68). 大変申し訳ございません、企業コンプライアンスの関係上、お申し出には応じることができません。(はっきり断る) (R. 35-30-1k)

Taihen moushiwake gozaimasen, kigyuu konpuraiansu no kankeijou, omoushide ni wa oujiru koto ga dekimasen.

'mohon maaf sekali, berkaitan dengan permohonan saudara, saya tidak dapat memenuhinya.'

(69). 申し訳ないですが、そのような事は出来ません。(R. 40-30-1k)

Moushiwake nai desuga, sono youna koto wa dekimasen.

'Maaf saya tidak dapat melakukan hal seperti itu.'

(70). 当社は、チェックが大変きびしいので、ごまかすことができません。ついこの間にたようなことがあり、会社にばれてしまい大変のことになりました。申し訳ございませんが、私は小心者なのでこのようなことはできません。申し訳ございません。(R. 43-40-1k)

Tousha wa, chekku ga taihen kibishii no de, gomakasu koto ga dekimasen. Tsui kono aida nita you na koto ga ari. Kaisha ni barete shimai taihen no koto ni narimashita. Moushiwake gozaimasen ga, watashi wa shoushinmono na no de kono youna koto wa dekimasen. Moushiwake gozaimasen.

'Karena pemeriksaan di perusahaan ini sangat ketat, saya tidak bisa berbuat curang. Beberapa waktu lalu ada kejadian mirip seperti ini. Karena diketahui oleh perusahaan menjadi hal yang menyusahkan sekali. Mohon maaf, karena saya penakut jadi tidak bisa melakukan hal seperti ini. Maaf.'

(71). 自社を欺くことはできませんので、このお話は聞かなかったことにさせていただきます。(R.44-20-1k)

Jisha o azamuku koto wa dekimasen node, kono o hanashi wa kikanakatta koto ni sasete itadakimasu.

'Karena tidak bisa membohongi perusahaan sendiri, jadi saya tidak akan mendengarkan pembicaraan ini.'

(72). 大変申し訳ありませんが、自分は不器用なので、会社に内緒でそのようなことができるとは思えません。(R. 48-30-pr)

Taihen moushiwake arimasen ga, jibun wa fukiyouna no de, kaisha ni naisho de sono you na koto ga dekiru to wa omoemasen.

'benar-benar mohon maaf, karena saya tidak pandai, saya tidak bisa mengira akan dapat melakukan hal seperti itu dengan merahasiakannya dari perusahaan.'

(73). 申し訳ございませんが、そういったことはお受けしかねます。(R.52-20-lk)

Moushiwake gozaimasen ga, sou itta kotowa o uke shikanemasu.

‘Maaf, saya tidak dapat menerima hal yang anda katakan itu.’

(74). 大変申し訳ありません。そのような件に関しましては、ご協力することは出来かねます。今後もそのようなことをするつもりは一切ございません。しかし、今後ともお仕事ではご協力のほどよろしくお願い申し上げます。(R. 54-20-lk)

Taihen moushiwake arimassen. Sono youna ken ni kan shite wa, go kyouryoku suru koto wa deki kanemasu. Kongo mo sono you na koto o suru tsumori wa issai gozaimasen. Shikashi, kongo to mo o shigoto de wa go kyouryoku no hodo yoroshiku onegai moushi agemasu.

‘Mohon maaf sekali. Mengenai hal seperti itu, saya tidak bisa bekerja sama. Di kemudian hari pun saya sama sekali tidak ada keinginan untuk melakukan hal seperti itu. Tetapi saya mengharapkan kerjasamanya dalam pekerjaan di kemudian hari.’

(75). 大変申し訳ございませんが、私にはご要望にお答えできる立場にございません。今回はご期待にそえず大変恐縮でございますが、今後ともご指導ご鞭撻のほどどうぞよろしくお願い申し上げます。(R. 59-20-pr)

Taihen moushiwake gozaimasen ga, watashi ni wa go youbou ni o kotae dekiru tachiba ni gozaimasen. Konkai wa go kitai ni soezu taihen kyoushuku de gozaimasu ga, kongo to mo go shidou go bentatsu no hodo douzo yoroshiku onegai moushi agemasu.

‘benar-benar mohon maaf, Saya tidak berada pada posisi yang dapat menjawab permintaan anda. Mohon maaf kali ini saya tidak memenuhi harapan anda, tetapi saya mohon bimbingan Anda di kemudian hari.’

Respon Penolakan Langsung

(76). お断りします。(R. 1-30-lk)

Okotowari shimasu.

‘saya menolak.’

(77). 自社に不利になることは出来ない。(R. 19-30-lk)

Jisha ni furi ni naru koto wa dekinai.

‘Saya tidak bisa melakukan hal yang tidak menguntungkan bagi perusahaan kami’

(78). キッパリと断ります。(R. 37-30-lk)

Kippari to kotowarimasu.

'saya akan menolak dengan terus terang.'

(79). 無理です。(R. 45-20-1k)

Muri desu.

'tidak bisa.'

Respon Penolakan Taklangsung + Tambahan

(80). ぜひそうしたいんですけどわが社は知られてしまうような仕組みになっているんですよ・・・ところで先日の取引ですがスムーズに進んでいますか(強引に話を変える)(R. 3-20-pr)

Zehi sou shitain desu kedo wagasha wa shirarete shimau youna shikumi ni natte irun desu yo..tokorode senjitsu no tori hiki desu ga sumu-zu ni susunde imasu ka (gouin ni hanashi o kaeru)

'Sebenarnya saya ingin sekali melakukannya tetapi karena rencana ini sepertinya akan diketahui oleh perusahaan kami...ngomong-ngomong mengenai bisnis tempo hari apakah berjalan dengan lancar?(mengalihkan ke pembicaraan bisnis)

(81). ちょっとそれは... (できません←ココはぼかして言わない)。なんとか他の良い仕事をまわしますんで...。(R. 5-30-1k)

Chotto sorewa ...(dekimasen ←koko wa bokashite iwanai), nantoka hoka no yoi shigoto o mawashimasunde...

'hal itu agak.....(menyamarkan dan tidak mengucapkan -> tidak bisa), karena saya akan melakukan pekerjaan lain yang baik...'

(82). そうさせていただきたいのは、やまやまですが、私もサラリーマンですので...。今回は勘弁してください。(R. 12-30-1k)

Sousasete itadakitainowa, yamayama desuga, watashi mo sarari-man desu no de... konkai wa kanben shite kudasai.

'Ingin sekali saya melakukan hal itu tetapi, karena saya juga adalah seorang salary man...mohon maaf untuk kali ini.'

(83). その件に関しましては、私もご協力させて頂きたい気持ちはございます。ですが、これからの会社との信頼関係もさることながら、万が一後で知られてしまった際にA課長の立場が悪くなることはあつてはならないと思うので、ここはひとまず様子を見てからということでしょうか。(R. 29-20-pr)

Sono ken ni kanshimashite wa, watashi mo go kyouryoku sasete itadakitai kimochi wa gozaimasu. Desu ga, kore kara no kaisha to no shinrai kankei mo saru koto nagara, man ga ichi ato de shirarete shimatta sai ni A kachou no tachiba ga waruku naru koto wa atte wa naranai to omou no de, koko wa hitomazu yousu o mite kara to iu koto de dou deshouka.

'Mengenai hal itu, saya juga punya keinginan bekerja sama. Tetapi karena akan meninggalkan hubungan kepercayaan dengan perusahaan, seandainya nanti ketahuan posisi Pak A akan menjadi buruk, bagaimana kalau kita lihat sejenak keadaan ini.'

(84). お心遣い大変ありがとうございます。今回、私が受注した仕事ですが、事前に受注予定に関して上司に報告しております。仕事をお回した場合は、受注予定が落ちる事になります。もちろん、^{きょうごう}競合で負けましたといったいいわけはできると思いますが、なかなか、今のシステム上うまくやるのが難しいのですが。A課長には、いつも良くして頂いておりますので、何とか、ご協力したいのはやまやまなのですが、本当に申し訳ありません。何とか、お許し頂けませんでしょうか。(R. 36-30-lk)

O kokorozukai taihen arigatou gozaimasu. Konkai, watashi ga juchuu shita shigoto desuga, jizen ni juchuu yotei ni kanshite joushi ni houkoku shite orimashite, shigoto o omawashi shita baai, juchuu yotei ga ochiru koto ni narimasu. Mochiron, kyougou de makemashita to itta iiwake wa dekiru to omoimasu ga, nakanaka, ima no shisute-mu jou umaku yaru koto ga muzukashii no desuga. A kachou ni wa, itsumo yoku shite itadaite orimasu node, nantoka, gokyouryoku shitai no wa yama yama na no desuga, hontou ni moushiwake arimasen. Nantoka oyurushi itadakemashen deshouka.

'Terima kasih banyak atas perhatian anda. Pekerjaan yang saya terima kali ini sebelumnya saya akan laporkan kepada atasan mengenai rencana menerimanya,

(85). お話は大変光栄でございますが、今回はやはり、そのお話は伺わなかったことにさせていただければと存じます。今後ともお付き合いのほどどうぞ宜しくお願い致します。(R. 50-30-pr)

O hanashi wa taihen kouei desu ga, konkai wa yahari, sono ohanashi wa ukagawanakatta koto ni sasete itadakereba to zanjimasu. kongo to mo o tsuki ai no hodo douzo yoroshiku onegai itashimasu.

'Terima kasih atas pembicaraan anda, Tetapi kali ini saya tidak akan mendengarkan pembicaraan itu. Mohon kita tetap menjalin hubungan di kemudian hari.'

(86). その件に関しましては、私もご協力させて頂きたい気持ちはございます。ですが、今後の御社との信頼関係もさることながら、万が一後で知られてしまった際にA課長のお立場が危うくなることであってはならないと思いますので、今回は様子を見てからということでしょうか。(R. 56-20-pr)

Sono ken ni kan shimashite wa , watashi mo go kyouuryoku sasete itadakitai kimochi wa gozaimasu. Desuga, kongo no onsha to no shinrai kankei mo saru koto nagara, man ga ichi de shirarete shimatta sai ni A kachou no o tachiba ga ayauku naru koto ga atte wa naranai to omoimasu node, konkai wa yousu o mite kara to iu koto de dou deshouka.

'Mengenai hal itu, saya juga punya keinginan untuk bekerja sama. Tetapi karena akan meninggalkan hubungan kepercayaan dengan perusahaan kami, seandainya

ketahuan saya rasa posisi Pak A akan menjadi berbahaya, bagaimana kalau kali ini kita lihat keadaannya.'

4.1.2.6. Respon Penolakan Taklangsung

(87). …お話の意味がよくわかりません。冗談のお話として受け取らせていただきます。(R. 4-20-pr)

...ohanashi no imi ga yoku wakarimasen. Joudan no o hanashi toshite uke torasete itadakimasu.

'Tidak begitu mengerti dengan maksud pembicaraan anda. Saya akan menangkap sebagai gurauan.'

(88). 上司へ相談させていただきます。(R. 14-30-lk)

Joushi e soudan sasete itadakimasu

'Akan saya bicarakan dengan atasan saya.'

(89). 私のような役職のひくい人間には、そのような権限ありませんよ。(R. 15-40-lk)

Watashi no youna yakushoku no hikui ningen niwa, sono youna kengen arimasen yo.

'Bagi manusia pegawai rendahan seperti saya tidak punya wewenang seperti itu.'

(90). 自分では判断が出来ないので部長に相談させてください。(R. 17.30-lk)

Jibun dewa handan ga dekinai no de buchou ni soudan sasete kudasai.

'Karena saya tidak bisa memutuskan sendiri saya akan membicarakan dengan atasan saya.'

(91). 弊社の監査が非常に厳しいので危険です。(R. 21-30-lk)

Heisha no kansha ga hijou ni kibishii no de kiken desu.

'Berbahaya karena perusahaan kami sangat disiplin'

(92). そういったことは自分で決められませんので上司にお願いします(R. 22-30-lk)

Sou itta koto wa jibun de kimeraremasen no de joushi ni onegai shimasu.

'Karena saya tidak bisa memutuskan hal itu sendiri saya akan minta tolong ke atasan saya'

(93). 私がうまくやれるかどうか自身がありません。また他に機会がありましたら(R. 23-20-lk)

Watashi ga umakuyareru ka douka jishin ga arimasen. Mata hoka ni kikai ga arimashitara.

‘saya tidak percaya diri apakah akan dapat melakukannya dengan baik. Kalau ada kesempatan yang lain’

(94). 理由を言う(R. 24-30-lk)

Riyuu o iu

‘saya akan mengatakan alasan’

(95). 課長、この話は聞かなかったことにします。私にはどうしても会社を欺くようなことはできないのです。他のことなら何でも協力しますので、これだけは勘弁してください。(R.27-50-lk)

Kachou, kono hanashi wa kikanakatta koto ni shimasu. Watashi ni wa doushitemo kaisha o azamuku youna koto wa dekinai no desu. Hoka no koto nara nan demo kyouryoku shimasu node, kore dake wa kanben kudasai.

‘bapak, Saya memutuskan untuk tidak mendengarkan pembicaraan ini. Saya tidak dapat melakukan hal yang membohongi perusahaan. Karena saya akan bekerja sama dengan hal lain apapun itu, hanya ini saja saya minta maaf.

(96). 私は会社に嘘はつけません。お許し下さい。(R. 31-30-lk)

Watashi wa kaisha ni uso wa tsukemasen. O yurushi kudasai.

‘Mohon maaf saya tidak bisa membohongi perusahaan’

(97). 私は小心者ですし、会社に内緒で上手くできる自信がありません・・・。もし、当社が間に入るよりも御社に直接やっていただいた方がスムーズに行くような仕事があれば、こちらから正式にご紹介いさせていただくかたちでいかがでしょうか。(R. 34-20-pr)

Watashi wa shoushinmono desu shi, kaisha ni naisho de umaku dekiru jishin ga arimasen... moshi, tousha ga aida ni hairu yori mo onsha ni chokusetsu yatte itadaita hou ga sumu-zu ni iku youna shigoto ga areba, kochira kara seishiki ni goshoukai sasete itadaku katachi de ikaga deshouka.

‘Karena saya adalah orang yang penakut, tidak punya rasa percaya diri untuk dapat merahasiakan kepada perusahaan....apabila ada pekerjaan seperti yang dilakukan oleh perusahaan anda secara langsung dengan baik dari pada masuk ke perusahaan ini, kami akan memperkenalkannya secara resmi, bagaimana?’

(98). 私の一存では決めかねますので、上に持ちかけてみます。私のほうから御社の方に仕事を持っていくようには言っておきますので。(R. 41-20-lk)

Watashi no ichi zon de wa kime kanemasu no de, ue ni mochi kakete mimasu. Watashi no hou kara onsha no hou ni shigoto o motte iku you ni wa itte okimasu node.

‘Karena tidak bisa memutuskan sendiri, saya akan coba pendekatan dengan atasan. Saya akan mengatakan bahwa saya diminta agar membawa pekerjaan ke pihak perusahaan anda.’

(99). すみません。私、会社を愛していますので・・・と冗談半分の言葉でかわす。(R.42-30-1k)

Sumimasen. Watashi, kaisha o ai shite imasu no de.....to joudan hanbun no kotoba de kawas.

‘maaf. Karena saya mencintai perusahaan....(mengelak dengan kata-kata setengah bergurau)’

(100). 申し訳ございません。(R. 60-20-pr)

Moushiwake gozaimasen

‘maaf’

Situasi 3

Respon Penolakan Langsung + Taklangsung + Tambahan

(101). 大切な仕事であることは承知していますが、どうしてもはずせない予定がありまして、出勤できそうにありません。(R. 7-30-1k)

Taisetsu na shigoto de aru koto wa shouchi shite imasu ga, doushitemo hazusenai yoteiga arimashite, shukkin dekisou ni arimasen.

‘Saya tahu ini adalah pekerjaan yang penting, tetapi karena sudah ada rencana yang tidak bisa ditinggalkan, kelihatannya saya tidak bisa masuk kerja.’

(102). 会社創立20周年の記念式典ということで、当部署が準備をするのは当然のことなのですが、当日は、どうしても都合がつきません。お休みを頂くわけにはいかないでしょうか？(R. 36-30-1k)

Kaisha souritsu nijuu shuunen no kinenshikiten to iu koto de. Toubusho ga junbi o suru no wa touzen no koto nano desuga, honjitsu wa doushitemo tsugou ga tsukimasen. O yasumi o itadaku wake ni wa ikanai deshouka?

‘Mengenai peringatan ke 20 tahun berdirinya perusahaan, menyiapkan tugas seseorang memang hal yang sudah semestinya, tetapi pada hari itu keadaan saya tidak mengizinkan. Bolehkah saya meminta libur?’

Respon Penolakan Langsung + Respon Penolakan Taklangsung

(103). その日は、あらかじめ予定が入っていて、出勤できません。先に土曜日に出勤しますので、どんなことをしておけばよろしいでしょうか？(R. 1-30-lk)

Sono hi wa, arakajime yotei ga haitte ite, shukkin dekimasen. Saki ni doyoubi ni shukkin shimasu no de, donna koto o shite okeba yoroshii deshouka?

‘Pada hari itu saya sudah ada rencana, jadi tidak bisa masuk kerja. Saya nanti akan masuk kerja pada hari Sabtu sebelumnya, bagaimana ? apa yang sebaiknya saya lakukan?’

(104). 申し訳ありません、その日はどうしても出勤することができないので…、それ以外の準備や当日の手伝いでしたらその分お手伝いをさせていただきます。(R. 2-20-lk)

Moushiwake arimasen, sono hi wa doushitemo shukkin suru koto ga dekinai node...sore igai no junbi ya toujitsu no tetsudai deshitara sono bun o tetsudai o sasete itadakimasu.

‘Maaf, pada hari itu saya tidak dapat masuk kerja....biarkanlah saya membantu persiapan untuk hari tersebut.’

(105). すいません。その日はどうしても外せないようじがあるので、出勤できません。(R.6-20-lk)

Sumimasen. Sono hi wa doushite mo hazusenai youji ga aru node, shukkin dekimasen.

‘maaf. Karena pada hari itu ada keperluan yang sepertinya tidak bisa saya tinggalkan, jadi tidak bisa masuk kerja.’

(106). 休日でみなさん出勤するのに申し訳ありませんが、私はその日、はずせない用事が入ってまして、休日出勤できないのですが。(R. 10-20-lk)

Kyujitsu de minasan shukkin suru noni moushiwake arimasen ga, watashi wa sono hi, hazusenai youji ga haitteimashite, kyujitsu shukkin dekinai no desuga.

‘Mohon maaf karena pada hari libur semua masuk kerja tapi saya pada hari tersebut sudah ada keperluan yang tidak bisa ditinggalkan jadi saya tidak bisa masuk kerja pada hari libur.’

(107). その日は用事があるので無理です。他の日に休みがもらえるなら OK です。(R. 22-30-lk)

Sono hi wa youji ga aru no de muri desu. Hoka no hi ni yasumi ga moraeru nara OK desu.

‘Karena pada hari tersebut saya sudah ada keperluan jadi tidak bisa. Saya OK kalau bisa mendapatkan libur pada hari lain.’

(108). すいません、〇〇は既に大事な予定が入っているため、出勤することができません。(R. 35-30-1k)

Suimasen, 〇〇wa sude ni daiji na yotei ga haitte iru tame, shukkin suru koto ga dekimasen.

‘Maaf, karena pada 〇〇saya sudah ada rencana penting, saya tidak bisa masuk kerja.’

(109). 申し訳ありません。その日は、既に予定があり出勤することができません。しかしながら、記念式典の準備は、出来る限り行いたいと考えておりますので、平日などでできることがありましたら、ぜひご指示をお願いいたします。(R.38-30-pr)

Moushiwake arimasen. Sono hi wa, sude ni yotei ga ari shukkin suru koto ga dekimasen. Shikashi nagara, kinenshikiten no junbi wa, dekiru kagiri okonaitai to kangaete orimasu node, heijitsu nado de dekiru koto ga arimashitara, zehi go shiji o onegai itashimasu.

‘Maaf. Pada hari tersebut saya sudah ada rencana jadi tidak bisa masuk kerja. Tetapi karena saya ingin sekali melakukan sebisa saya untuk persiapan perayaan itu dan apabila ada yang bisa saya kerjakan pada hari kerja tolong beri perintah kepada saya.’

(110). 申し訳ないですが、先約があつて出勤できません。(R. 40-30-1k)

Moushiwake nai desuga, senyaku ga atte shukkin dekimasen.

‘mohon maaf, karena sudah ada janji jadi saya tidak bisa masuk kerja.’

(111). すいませんが、休日は予定がありまして出勤ができませんが、その分残業をして頑張りますので宜しくお願いします。(R. 47-30-1k)

Suimasen ga, kyuujiitsu wa yoteiga arimashite shukkin ga dekimasen ga, sono bun zangyou o shite gambarimasu no de yoroshiku onegai shimasu.

‘maaf, karena pada hari libur saya sudah ada rencana jadi tidak bisa masuk kerja. Saya mohon karena akan berusaha lembur untuk mengerjakan bagian saya.’

(112). 大変申し訳ございません。あいにくその日は前々からどうしても外せない予定が入ってしまっております。ですからその日は出勤することは難しいです。その代わりといつてはなんですが、他にお手伝いできることがありましたら何でも仰せつかって下さいませ。(R. 54-20-1k)

Taihen moushiwake gozaimasen. Ainiku sono hi wa mae mae kara doushitemo hazusenai yotei ga haitte shimatte orimasu. Desukara sono hi wa shukkin suru koto wa muzukashii desu. Sono kawari to itte wa nandesu ga, hoka ni otetsudai dekiru koto ga arimashitara nan de mo oosetsu katte kudasaimase.

‘Benar-benar mohon maaf. Sayang sekali karena pada hari tersebut sudah ada rencana lama yang tidak bisa dibatalkan. Jadi pada hari tersebut saya tidak bisa masuk kantor. Sebagai penggantinya apabila ada hal yang bisa saya bantu apa saja silahkan bilang kepada saya.’

Respon Penolakan Taklangsung

(113). すみません、その日は予定が入っていて・・・。(R. 3-20-pr)

Sumimasen, sono hi wa yotei ga haitte ite...

‘Maaf, pada hari itu sudah ada rencana....’

(114). その日は実家のほうで、親戚の用事が入ってしまして…。(R. 4-20-pr)

Sono hi wa jikka no hou de, shinseki no youji ga haitte imashite...

‘Pada hari itu di rumah orang tua saya ada keperluan keluarga....’

(115). すいません。その日ははずせない用事がありまして…。ただし今日からその分、仕事終わりに少しでもやらせてもらいますが…。(R. 5-30-lk)

Suimasen. Sono hi wa hazusenai youji ga arimashite...tadashi kyou kara sono bun, shigoto owari ni sukoshi demo yarasete moraimasuga...

‘Maaf. Pada hari itu sudah ada keperluan yang tidak bisa ditinggalkan....tetapi mulai hari ini saya akan mengerjakan bagian itu walaupun sedikit setelah pekerjaan selesai.’

(116). あの…、すみません。日曜日の話なんですけど、ちょっとその日は都合悪くて…、田舎帰って墓参りしなきゃならないんで…。(R. 8-30-lk)

Anou ...,sumimasen. Nichi youbi no hanashi nandesu kedo, chotto sono hi wa tsugou warukute..., inaka kaette haka mairi shinakyanaranain de...

‘mmh..., maaf. Pembicaraan tentang hari Minggu, pada hari tersebut keadaan saya agak kurang memungkinkan..., karena harus pulang kampung untuk berziarah...’

(117). 実家の方でどうしてもはずせない用事がありまして、その日だけはちょっと厳しいんです。すみません。(R. 9-20-lk)

Jikka no hou de doushite mo hazusenai youji ga arimashite, sono hi dake wa chotto kibishiin desu. Sumimasen.

‘Karena di rumah orang tua saya ada keperluan yang tidak bisa ditinggalkan, hanya pada hari itu saja agak berat. Maaf.’

(118). その日は実家へ戻る予定がありまして…。大変申し訳ございません。(R. 12-30-lk)

Sono hi wa jikka e modoru yotei ga arimashite... taihen moushiwake gozaimasen.

‘Karena pada hari tersebut ada rencana kembali ke rumah orang tua...mohon maaf sekali.’

(119). その日はどうしても予定がありきびしいです。(R. 21-30-1k)

Sono hi wa doushitemo yotei ga ari kibishii desu.

‘Pada hari tersebut sudah ada rencana jadi susah.’

(120). 誠に申し訳ありませんが、以前から約束していた家族サービスがありまして、今回だけはどうしても約束を果たしてやりたいのです。(R. 27-50-1k)

Makoto ni moushiwake arimassen ga, izen kara yakusoku shite ita kazoku sa-bisu ga arimashite, konkai dake wa doushitemo yakusoku o hatashite yaritai no desu.

‘Benar-benar mohon maaf, karena sudah ada janji sejak lama untuk melayani keluarga, dan hanya kali ini saja saya ingin memenuhi janji.’

(121). あいにくその日は前々からの予定が入ってしまっています。その日に出勤しない代わりに、なにか別の仕事を頂ければと思うのですがいかがでしょうか。

(R. 29-20-pr)

Ainiku sono hi wa mae mae kara no yotei ga haitte shimatte imasu. Sono hi ni shukkin shinai kawari ni, nanika betsu no shigoto o itada kereba to omounodesuga ikaga deshouka.

‘Sayang sekali pada hari tersebut saya sudah ada rencana yang dibuat sejak lama. Sebagai pengganti tidak masuk kerja pada hari itu, bagaimana kalau saya mengerjakan pekerjaan yang lain?’

(122). 来月の第一日曜は法事がありまして・・・と嘘をつく。(R. 31-30-1k)

Raigetsu no dai ichi nichiyou wa houji ga arimashite...to uso o tsuku.

‘Saya akan berbohong “pada hari Minggu pertama bulan depan saya ada pelayanan ibadah (Buddha)....’

(123). 先日から伯父が入院しておりまして、来月の第一日曜は私の両親とお見舞いに行く事になっています。大変申し訳ないのですが、欠席させていただけないでしょうか。その代わり式典の当日何かお手伝いできることがあればさせていただきます。(R. 34-20-pr)

Senjitsu kara oji ga nyuuin shite orimashite, raigetsu no dai ichi nichiyou wa watashi no ryoushin to omimai ni iku koto ni natte imasu. Taihen moushi wake nai no desuga, kesseki sasete itadakenai deshouka. Sono kawari shikiten no toujitsu nanika otetsudai dekiru kotoga areba sasete itadakimasu.

‘Karena sejak kemarin paman saya masuk rumah sakit, jadi pada hari Minggu pertama bulan depan saya akan menjenguknya bersama orang tua saya. Benar-

benar minta maaf, izinkan saya tidak masuk kerja. Sebagai pengganti saya akan mengerjakan hal yang bisa saya bantu pada hari perayaan.'

(124). 今週は実家に帰る予定ですので、出勤しなくてもよろしいでしょうか？(R. 41-20-lk)

Konshuu wa jikka ni kaeru yotei desu node, shukkin shinakutemo yoroshii deshouka?

'Karena pada minggu ini ada rencana untuk pulang ke rumah orang tua, bolehkah saya tidak masuk kerja?'

(125). 申し訳ございません。来月の第一日曜日は、あいにく故郷から両親がくることになっております。これはだいぶ前から決まっていたことであり、申し訳ございませんが、今回はご勘弁お願いいたします。(R. 43-40-lk)

Moushiwake gozaimasen. Raigetsu no dai ichi nichiyoubi wa, ainiku furusato kara ryoushin ga kuru koto ni natte orimasu. Kore wa daibu mae kara kimatte ita koto de ari, moushiwake gozaimasen ga, konkai wa go kanben onegai itashimasu.

'Mohon maaf. Hari Minggu pertama bulan depan, sayang sekali orang tua saya dari kampung akan datang. Karena ini diputuskan sudah sejak lama, mohon maaf, kali ini saya minta izin.'

(126). 申し訳ありませんが、重要な用事と重なってしまっているため、その日は休ませていただきます。(R. 44-20-lk)

Moushiwake arimasen ga, juuyou na youji to kasanatte shimatte iru tame, sono hi wa yasumasete itadakimasu.

'Mohon maaf, karena banyak sekali keperluan penting, pada hari itu saya minta libur'

(127). どうしても外せない用事があるので・・・。すみません。(R. 45-20-lk)

Doushitemo hazusenai youji ga aru node...sumimasen.

'Maaf....karena ada keperluan yang sama sekali tidak bisa ditinggalkan.'

(128). すみませんその日は以前から予定が入っておりまして、事前に準備できることがございましたらやらせていただきますので当日はお休みをいただけませんか？(R. 46-20-lk)

Sumimasen sono hi wa izen kara yotei ga haitte orimashite, jizen ni junbi dekiru koto ga gozaimashitara yarasete itadakimasu node toujitsu wa o yasumi o itadakemasen deshouka?

'Mohon maaf pada hari itu saya sudah ada rencana, Karena saya akan mengerjakan kalau ada sesuatu yang bisa dipersiapkan sebelumnya. Jadi dapatkah saya libur pada hari H?'

(129). すいません。その日ははずせない予定が入っているので、今回は休ませてほしいです。(R. 53-20-lk)

Suimasen. Sono hi wa hazusenai yotei ga haitte iru node, konkai wa yasumasete hoshiidesu.

‘Mohon maaf pada hari tersebut saya sudah ada rencana yang tidak bisa ditinggalkan, kali ini saya ingin libur.’

(130). あいにくその日は前々からの予定が入ってしまっています。その日に出勤しない代わりに、なにか別の仕事を頂ければと思うのですがいかがでしょうか。

(R. 55-20-lk)

Ainiku sono hi wa maemae kara no yotei ga haitte shimatte imasu. Sono hi ni shukkin shinai kawari ni, nanika betsu no shigoto o itadakereba to omou no desuga ikaga deshouka.

‘Sayang sekali pada hari itu sudah ada rencana. Sebagai pengganti tidak masuk kerja pada hari itu, bagaimana kalau saya diberi pekerjaan yang lain?’

(131). 申し訳ありませんが、あいにくその日は予定が入ってしまっております。その日に出勤出来ない代わりに、何か別の仕事をさせて頂ければと思うのですが、いかがでしょうか。(R.56-20-pr)

Moushiwake arimassen ga, ainiku sono hi wa yotei ga haitte shimatte orimasu. Sono hi ni shukkin dekinai kawari ni, nani ka betsu no shigoto o sasete itadakereba to omou no desuga, ikaga deshouka.

‘Mohon maaf, tetapi sayang sekali pada hari itu sudah ada rencana. Sebagai pengganti tidak masuk kerja pada hari itu, bagaimana kalau saya melakukan pekerjaan yang lain.’

(132). あいにくその日は前々からの予定が入ってしまっています。その日に出勤しない代わりに、なにか別の仕事を頂ければと思うのですがいかがでしょうか。(R.57-20-pr)

Ainiku sono hi wa mae mae kara no yotei ga haitte shimatte imasu. Sono hi ni shukkin shinai kawari ni, nanika betsu no shigoto o itadakereba to omou no desuga ikaga deshouka.

‘Sayang sekali pada hari itu sudah ada rencana yang dibuat sejak lama. Sebagai pengganti tidak masuk kerja pada hari tersebut, bagaimana kalau saya diberi pekerjaan yang lain?’

Situasi 4

Respon Penolakan Langsung + Taklangsung + Tambahan

(133). お付き合いさせて頂きたいのですが、どうしてもその日は都合がつきません。申し訳ありません。もしまたお声がけして頂けるのであれば、次の機会を楽しみにしています。(R.2-20-lk)

Otsukiai saseteitadakitai no desu ga, doushite mo sono hi wa tsugou ga tsukimassen. Moushiwake arimassen. Moshi mata okoe kake shite itadakeru no de areba, tsugi no kikai o tanoshimi shite imasu.

‘Saya ingin bergabung tetapi, pada hari tersebut keadaannya tidak memungkinkan. Maaf. Kalau nanti diundang lagi, saya tunggu kesempatan selanjutnya.’

(134). ご一緒させていただきたいとは思いますが、日ごろできない、自分への鍛錬の予定があり、ご遠慮させていただきたくお願いいたします。次の機会がありましたら、ぜひお声をお掛けくださいませ。(R. 38-30-pr)

Go issho sasete itadakitai to wa omoimasu ga, nichi goro dekinai, jibun e no tanren no yotei ga ari, go enryou sasete itadakitaku onegai itashimasu. Tsugi no kikai ga arimashitara, zehi okoe o okake kudasaimase.

‘Saya ingin bersama-sama, tetapi, harinya tidak bisa, karena ada rencana latihan, saya mohon untuk menolaknya. Seandainya ada kesempatan berikut, silahkan undang saya.’

(135). お誘いありがとうございます。その日は家族サービスデーとなっていますので、申し訳ありませんが行くことができません。またの機会に誘ってください。(R. 44-20-lk)

O sasoi arigatou gozaimasu. Sono hi wa kazoku sa-bisu de- to natte imasu node, moushiwake arimassen ga iku koto ga dekimasen. Mata no kikai ni sasotte kudasai.

‘Terima kasih atas undangannya. Karena hari itu adalah untuk melayani keluarga, mohon maaf saya tidak bisa pergi. Silahkan undang saya pada kesempatan berikutnya.’

(136). いつも誘っていただきありがとうございます。それがこのところ日曜は私用が立て込んでおりまして、当分の間ご期待に答えられそうにありません。誠に申し訳ございません。(R. 46-20-lk)

Itsumo sasotte itadaki arigatou gozaimasu. Sore ga kono tokoro nichiyou wa shiyou ga tate konde orimashite, toubun no aida go kitai ni kotaerasesouni arimassen. Makotoni moushiwake gozaimasen.

‘Terima kasih karena saya selalu di ajak. Tetapi karena hari Minggu ini ada urusan pribadi, untuk sementara ini tidak dapat memenuhi harapan Bapak. Mohon maaf sekali.’

(137). お誘いいただきありがとうございます。大変申し訳ございませんが、あいにく日曜日はどうしても外せない先約がございます、都合をつけることが難しいです。次の機会には是非参加させていただきたいと存じます。大変申し訳ございませんでした。(R. 54-20-lk)

Osasoi itadaki arigatou gozaimasu. Taihen moushiwake gozaimasen ga, ainiku nichiyoubi wa doushitemo hazusenai senyaku ga gozaimashite, tsugou o tsukeru koto ga muzukashii desu. Tsugi no kikai ni wa zehi sanko sasete itadakitai to zonjimasu. Taihen moushiwake gozaimasen deshita.

‘Terima kasih sudah diajak. Tetapi mohon maaf, sayang sekali hari Minggu sudah ada janji yang tidak bisa saya tinggalkan, jadi sulit untuk mengaturnya. Saya ingin ikut serta pada kesempatan berikutnya. Mohon maaf.’

(138). お誘いいただきましてどうもありがとうございます。大変残念なのですが、その日は実家の都合でどうしてもご一緒することができません。またの機会にぜひお声掛けいただけますと幸いです。今後ともどうぞよろしく願いいたします。(R. 59-20-pr)

Osasoi itadakimashite doumo arigatou gozaimasu. Taihen zannen na no desuga, sono hi wa jikka no tsugou de doushitemo go issho suru kotoga dekimasen. Mata no kikai ni zehi okake itadakemasu to saiwai desu. Kongo tomo douzo yoroshiku onegai itashimasu.

‘Terima kasih banyak sudah diajak. Sangat disayangkan karena pada hari itu ada keperluan di rumah orang tua jadi saya tidak bisa menemani. Saya akan senang sekali bila diajak lagi pada kesempatan lain. Salam.’

(139). お誘いありがとうございます。恐縮ですが、あいにく所用があり、参加できません。(R. 60-20-pr)

Osasoi arigatou gozaimasu. Kyoushuku desuga, ainiku shoyou ga ari, sanko dekimasen.

‘Terima kasih sudah di ajak. Tapi maaf, sayang sekali karena ada keperluan, saya tidak bisa berpartisipasi.’

Respon Penolakan Langsung + Taklangsung

(140). すみません。用事が入ってまして、ちょっと調整が付きません。(R.11-40-pr)

Sumimasen. Youji ga haittemashite, chotto chousei ga tsukimasen.

‘maaf. Karena ada keperluan, saya tidak bisa.’

(141). 休日は子供の学校行事が多くて、なかなかお付き合いできそうにありません。(R. 12-30-lk)

Kyuujitsu wa kodomo no gakkou kouji ga ookute, naka naka o tsukiai dekisou ni arimasen.

‘Karena pada hari libur banyak acara di sekolah anak saya, kelihatannya saya tidak bisa ikut bergabung.’

(142). 「申し訳ございません、その日は先約があるので無理です」とはっきり伝える(R. 16-40-1k)

“Moushiwake gozaimasen, sono hi wa senyaku ga aru node muri desu” to hakkiri tsutaeru.

‘Saya akan menyampaikan dengan terus terang, “mohon maaf pada hari tersebut sudah ada janji saya tidak bisa”.’

(143). 嫌な上司でも、本当にダメな時しか断らない。付き合いも重要な仕事である。「ほんとうごめんなさい。今週は無理です。次回宜しくお願いします」(R. 32-20-1k)

Kiraina joushi demo, hontouni damena toki shika kotowaranai. Tsukiai mo juyou na koto de aru. “honto gomen nasai. Konshuu wa muri desu. Jikai yoroshiku onegai shimasu”

‘walaupun atasannya tidak disukai tapi kita hanya menolak pada saat yang benar-benar tidak bisa saja. Karena peragaulan pun adalah hal yang penting. “mohon maaf sekali. Minggu ini saya tidak bisa. Tolong lain kali saja”.’

(144). その日は故郷^{ふるさと}から友人たちが遊びに来てくれる事になっているため、まことに申し訳ないのですが、遠慮^{えんりょ}させていただきます。(R. 58-20-1k)

Sono hi wa furusato kara yuujintachi ga asobi ni kite kureru koto ni natte iru tame, makoto ni moushiwake nai no desuga, enryo sasete itadakimasu.

‘Karena pada hari itu teman-teman saya dari kampung akan datang, mohon maaf sekali saya minta ijin tidak ikut.’

Respon Penolakan Langsung + Tambahan

(145). お声をかけて頂きありがとうございます。是非参加させて頂きたいのですが、日曜日は、もう随分前から家族と出かける約束をしております、予定の方がどうしてもキャンセルすることができません。今回ばかりはご辞退させて頂きたく、お願い申し上げます。(R.36-30-1k)

Okoe o kakete itadaki arigatou gozaimasu. Zehi sanku sasete itadakitai no desuga, nichiyoubi wa, mou zuibun mae kara kazoku to dekakeru yakusoku o shite orimashite, yotei no hou ga doushite mo kyanseru suru kotoga dekimasen. Konkai bakari wa go jitai sasete itadakitaku, onegai moushi agemasu.

‘Terima kasih sudah diundang. Sebenarnya saya ingin sekali ikut tetapi karena hari Minggu itu saya sudah ada janji pergi keluar bersama keluarga dan tidak bisa dibatalkan. Untuk kali ini saja saya mohon untuk menolak.’

Respon Penolakan Langsung

(146). 無理です!! (R. 17-30-lk)

Muri desu!!

‘tidak bisa!!’

Respon Penolakan Taklangsung + Tambahan

(147). お~今度〇〇するんですか?いいですね、そういう時間も楽しいですよ。私も一緒にしたいのですが、最近家族と過ごせていないのでしばらくは家族サービスをしようと思うんですよ。また今度誘ってください。(R.3-20-pr)

Oo kondo 〇〇 suru n desuka? iidesune, sou iu jikan mo tanoshii desuyone-. Watashi mo go issho shitai desu ga, saikin kazoku to sugosete inai no de shibaraku wa kazoku sa-bisu o shiyou to omoun desu yo. Mata kondo sasotte kudasai.

‘wah kali ini akan melakukan 〇〇? Bagus ya, waktunya juga menyenangkan ya. Saya juga ingin melakukannya bersama-sama, tetapi karena akhir-akhir ini waktu bersama keluarga tidak ada jadi untuk sementara ini saya akan melayani keluarga. Tolong lain kali undang saya lagi.’

(148). お、いいですねえ。あー、でも残念です!その日は家族サービスを約束してまして。是非、次回、おともさせていただきます!(R. 4-20-pr)

O, iidesunee. A-, demo zannen desu! Sono hi wa kazoku sa-bisu o yakusoku shite imashite. Zehi, jikai, o tomo sasete kudasai!

‘Wah bagus sekali. Aduh tapi sayang sekali! Pada hari tersebut sudah ada janji untuk bersama keluarga. Saya akan menemani anda lain kali.’

(149). お誘い頂き申し訳ありませんが、あいにく日曜日は家庭の用事が入っておりますので、どうかご理解頂ければと思います。また次の機会に、ご一緒させていただければと思います。(R. 56-20-pr)

O sasoi itadaki moushiwake arimasen ga, ainiku nichiyoubi wa kazoku no youji ga haitte orimasu node, douka go rikai itadakereba to omoimasu. Mata tsugi no kikai ni, go issho sasete itadakereba to omoimasu.

‘Mohon maaf sudah diundang tetapi sayang sekali karena pada hari Minggu sudah ada keperluan keluarga saya mohon pengertiannya. Izinkan saya menemani anda pada kesempatan berikutnya.’

Respon Penolakan Taklangsung

(150). その日は、予定があるので、また、次の機会に誘ってください。すみません。(R. 1-30-lk)

Sono hi wa, yotei ga aru node, mata, tsugi no kikai ni sasotte kudasai. Sumimasen.

‘Karena pada hari tersebut saya sudah ada janji, tolong undang saya lagi pada kesempatan berikutnya. Maaf.’

(151). 最近、妻と子供の相手をしていなくて…。妻の機嫌が悪いので…。 (R. 5-30-1k)

Saikin, tsuma to kodomo no aite o shite inakute...tsuma no kigen ga warui no de...

‘Karena akhir-akhir ini saya tidak menemani istri dan anak saya...karena keadaan istri saya sedang kurang baik...’

(152). すいません。その日はどうしても外せない用事がありまして…。 (R. 6-20-1k)

Sumimasen. Sono hi wa doushite mo hazusenai youji ga arimashite...

‘Maaf. Karena pada hari tersebut saya ada keperluan yang tidak bisa ditinggalkan...’

(153). 日曜日は子供の習い事の発表会があるんですよ。せっかくのお誘いで申し訳ありませんが、別の機会にお願いします。 (R. 7-30-1k)

Nichiyoubi wa kodomo no narai goto no happyoukai ga arun desu yo. Sekkaku no osasoi de moushiwake arimasen ga, betsu no kikai ni onegai shimasu.

‘Hari Minggu ada pengumuman mengenai pelajaran anak saya. Mohon maaf karena sudah mengajak saya. Mohon pada kesempatan yang lain saja.’

(154). あー、今度の日曜ですか、すみません、ちょっとその日は都合悪いですねー。いやー、ほんと、残念なんですけど、また次に誘っていただければ、ぜひお供しますが…。 (R. 8-30-1k)

a-, kondo no nichiyou desuka?, sumimasen, chotto sono hi wa tsugou warui desu ne-. Iya-, honto, zannen nan desu kedo, mata tsugi ni sasotte itadakereba, zehi otomo shimasuga...

‘aduh, Hari Minggu ini? Maaf pada hari tersebut saya ada halangan. Benar-benar sayang sekali, bila lain kali saya diajak lagi pasti saya akan menemani anda...’

(155). 今週は友達が泊まりに来るのでちょっと…。申し訳ないです…。 (R. 9-20-1k)

Konshuu wa tomodachi ga tomari ni kuru no de chotto... moushiwake nai desu...

‘Karena Minggu ini teman saya akan datang menginap....mohon maaf...’

(156). すいません。今回はちょっと欠席させてください。次回は参加させていただきたいと思います。 (R. 10-20-1k)

Suimasen. Konkai wa chotto kesseki sasete kudasai. Jikai wa sanko sasete itadakitai to omoimasu.

‘Maaf. Kali ini saya izin tidak hadir. Lain kali saya ingin ikut berpartisipasi.’

(157). 家族と出掛けるのですみません。(R. 14-30-lk)

Kazoku to dekakeru no de sumimasen.

‘Maaf karena akan pergi bersama keluarga.’

(158). すみません。(R. 18-30-lk)

Sumimasen.

‘Maaf’

(159). 用事があるので。(R. 20-30-lk)

Youji ga aru node

‘Karena ada keperluan’

(160). (何か理由を付けて) …なので厳しいです。(R. 21-30-lk)

(nanika riyuu o tsukete)...na no de kibishii desu.

‘Karena ada(alasan) jadi susah.’

(161). 家庭サービスしないといけないのでかんべんしてください。(R. 22-30-lk)

Katei sa-bisu shinai to ikenai no de kanben shite kudasai.

‘Mohon izinkan saya karena harus melayani keluarga’

(162). 当日予定がありますので、すみません。(R. 25-30-lk)

Toujitsu yotei ga arimasunode, suimasen.

‘Karena pada hari H sudah ada rencana, maaf.’

(163). 誠に申し訳ありませんが、以前から約束していた家族サービスがありまして、今回だけはどうしても約束を果たしてやりたいのです。(R. 27.50-lk)

Makoto ni moushi wake arimasen ga, izen kara yakusoku shite ita kazoku sa-bisu ga arimashite, konkai dake wa doushite mo yakusoku o hatashite yaritai no desu.

‘benar-benar mohon maaf, karena ada pelayanan keluarga yang sudah disepakati sebelumnya, hanya kali ini saja saya ingin memenuhi janji.’

(164). お誘い頂き申し訳ありませんが、あいにく日曜日は家族と過ごす貴重な時間ですので、どうかご理解頂ければと思います。(R. 29-20-pr)

Osaoi itadaki moushiwake arimasen ga, ainiku nichiyoubi wa kazoku to sugosu kichou na jikan desu node, dou ka go rikai itadakereba to omoimasu.

‘Mohon maaf sudah diundang, tetapi sayang sekali hari Minggu adalah saat yang berharga untuk menghabiskannya bersama keluarga, mohon pengertiannya.’

(165). その日は予定がありまして、申し訳ありません。また、お誘いいただけないでしょうか。(R. 33-30-1k)

Sono hi wa yotei ga arimashite, moshiwake arimasen. Mata, osasoï itadakenai deshouka.

‘Karena pada hari tersebut sudah ada rencana, mohon maaf. Dapatkah anda mengundang saya lagi nanti?’

(166). 親の体調が良くないので、休みの日はなるべく実家に帰るようにしていると普段から上司に話して、誘われないようにする。(R. 34-20-pr)

Oya no taichou ga yokunai node, yasumi no hi wa narubeku jikka ni kaeru youni shite iru to fudan kara joushi ni hanashite, sasowarenai you ni suru.

‘Saya akan bicara kepada atasan “Karena kondisi orang tua saya kurang baik, sebisa mungkin saya pulang ke rumah orang tua”, supaya tidak diajak.’

(167). 申し訳ないですが、最近、個人的な予定が多く入っているため、日曜日のお付き合いは少し控えさせていただけないでしょうか?(R. 35-30-1k)

Moushiwake nai desu ga, saikin, kojinteki na yotei ga ooku haitte iru tame, nichiyoubi no otsukiai wa sukoshi hikaesasete itadakenai deshouka?

‘Mohon maaf, karena akhir-akhir ini banyak rencana pribadi, dapatkah pertemuan di hari Minggu ditunda dulu?’

(168). 今回は申し訳ないですが、予定が入ってまして...」と言って断る。(R. 40-30-1k)

Konkai wa moushiwake nai desuga, yotei ga haittemashite...to itte kotowaru.

saya akan menolak dengan...“kali ini mohon maaf karena sudah ada rencana”

(169). すいません。毎週日曜日は友人と一緒に習いごとをしていますので時間が空いておりません。(R. 41-20-1k)

Suimasen. Maishuu nichiyoubi wa yuujin to issho ni narai goto o shite imasu node jikan ga aite orimasen.

‘Maaf. Saya tidak ada waktu karena setiap Hari Minggu ada belajar bersama teman.’

(170). すみません。・・・(嘘をつく)...自分に予定が無いが行きたくない場合。すみません。・・・(本当の自分の予定を言う) ※自分に予定がある場合は正直に。(R. 42-30-1k)

Sumimasen...(uso o tsuku)...jibun ni yotei ga nai ga ikitakunai baai.

‘Maaf... (berbohong) apabila tidak ingin pergi tapi tidak ada rencana pribadi.’

*Summasen.....(hontou no jibun no yotei o iu) * jibun ni yotei ga aru baai wa shoujiki ni.*

‘Maaf...(katakan rencana pribadi yang sebenarnya) apabila ada rencana pribadi sejujurnya.’

(171). 申し訳ございません。今度の日曜日は、家族と両親のところへいくことになっております。今回は親戚一同も集まることになっており、両親も大変楽しみにしております。申し訳ございませんが、今後の日曜日をご勘弁願います。(R. 43-40-1k)

Moushiwake gozaimasen. Kondo no nihiyoubi wa, kazoku to ryoushin no tokoro e iku koto ni natte orimasu. Konkai wa shinseki ichidou mo atsumaru koto ni natte ori, ryoushin mo taihen tanoshimi ni shite orimasu. Moushiwake gozaimasen ga, kongo no nichiyoubi wa go kanben negaimasu.

‘Mohon maaf. Pada hari Minggu kali ini akan pergi ke tempat orang tua bersama keluarga.kali ini akan berkumpul saudara-saudara, orang tua pun sangat menanti-nanti. Mohon maaf, saya mohon izin hari Minggu nanti.’

(172). どうしても外せない用事があるので・・・。すみません。(R. 45-20-1k)

Doushitemo hazusenai youji ga aru no de...sumimasen.

‘Mohon maaf ...karena ada keperluan yang tidak bisa ditinggalkan’

(173). 明日は予定がありまして...すみませんがまたの機会に～。 (R. 47-30-1k)

Ashita wa yotei ga arimashite...suimasen ga mata no kikai ni~

‘Karena besok ada rencana...maaf tapi pada kesempatan berikutnya~’

(174). すみません。先約が入っていますので、またの機会にご一緒させていただきたいと思えます。(R. 53-20-1k)

Suimasen. Senyaku ga haitte imasu node, mata no kikai ni go issho sasete itadakitai to omoimasu.

‘Maaf. Karena sudah ada janji, saya akan bergabung di kesempatan berikutnya.’

(175). お誘い頂き申し訳ありませんが、あいにく日曜日は家族と過ごす貴重な時間ですので、どうかご理解頂ければと思えます。(R. 57-20-pr)

Osasoi itadaki moushiwake arimasen ga, ainiku nichiyoubi wa kazoku to sugosu kichouna jikan desu node, douka go rikai itadakereba to omoimasu.

‘Maaf sudah diundang tetapi sayang sekali karena hari Minggu adalah saat yang berharga untuk melewatinya bersama keluarga, mohon pengertiannya.’