

## ABSTRACT

Widyanti, Elisabeth Rosalia. (2017). *Adjacency Pairs in the Conversations between Hotel Front-Office Assistants and the Guests*. Yogyakarta: The Graduate Program of English Language Studies, Sanata Dharma University.

The increasing need of English mastery in hospitality field is in line with the increase of the development of the hotels in Yogyakarta. The English communicative skills are needed to communicate and interact with the foreign guests. Adjacency pair as one of the small units of communication shows the intention of the speakers. Adjacency pair parts also carry communicative functions. This research aimed to answer the research questions, namely: 1) What adjacency pairs are included in the conversations between the front-office assistants and the guests? 2) What communicative functions are exercised in the adjacency pairs?

This research was a conversation analysis. This research focuses on the natural conversation exchange. The data were adjacency pairs taken from the transcripts of ten conversations between the front-office assistants and the foreign guests. The setting was in the front offices of two different hotels in Yogyakarta. The participants were four front-office assistants from two hotels in Yogyakarta and twelve foreign guests who interacted with the front-office assistants. The data analysis covered transcription process, data presentation, and validity check.

The first research question focusing on the types of adjacency pairs was answered based on an adjacency pair compilation proposed by Paltridge (2000), Tylor and Tylor (1990), Levinson (1983), Coulthard (1985), and Schegloff (2006). The second question focusing on the communicative functions of the adjacency pairs was answered by the classification of functions based on Jakobson (1960). He proposes six kinds of communicative functions: referential, poetic, emotive, conative, phatic, and metalingual.

The types and numbers of occurrences of adjacency pairs found in the data were greeting (1), question (44), request (13), offer (10), announcement (50), suggestion (10), assessment (19), compliment (4), assertion (8), complaint (2), apology (1), and leave taking (5). From those adjacency pairs, many of the first pair parts were responded by preferred responses and some were responded by dispreferred responses. There were various topics being communicated under the major topics namely: hotel, city, business partners of the hotels, and the guest. The other findings were that different forms of sentences as the initial of the pairs can be still included in one type, the responses of assessment pairs were short, and the guests found that what being offered and suggested by the front-office assistants helpful. The communicative functions of the pair parts and the occurrences were 177 pair parts serving referential function, 155 pair parts serving conative function, 165 pair parts serving emotive function, 87 pair parts serving phatic function, 14 pair parts serving metalingual function, and 1 pair part serving poetic function. Those numbers included the multifunctional pair parts. The result proved what Schiffrin mentions that main function of the language is *referential*, which means the use of language is to convey information.

Keywords: adjacency pair, communicative function

## ABSTRAK

Widyanti, Elisabeth Rosalia. (2017). *Adjacency Pairs in the Conversations between Hotel Front-Office Assistants and the Guests*. Yogyakarta: Program Pasca-Sarjana Kajian Bahasa Inggris, Universitas Sanata Dharma.

Kebutuhan penguasaan bahasa Inggris yang meningkat di bidang keramahtamahan seiring dengan meningkatnya pembangunan hotel di Yogyakarta. Kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris dibutuhkan untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan tamu asing. Pasangan berdampingan (*adjacency pair*) sebagai salah satu bentuk kecil dari komunikasi menunjukkan maksud dari para pembicara. Pasangan berdampingan juga membawa fungsi komunikatif. Penelitian ini bermaksud untuk menjawab pertanyaan: 1) Pasangan berdampingan apa sajakah yang terdapat pada percakapan antara resepsionis hotel dan tamu? 2) Fungsi komunikatif apa yang dibawa dalam pasangan berdampingan?

Penelitian ini merupakan analisa percakapan. Penelitian ini fokus pada percakapan yang alami. Data penelitian ini adalah pasangan berdampingan dari transkrip kesepuluh percakapan antara resepsionis hotel dengan para tamu asing. Lokasi pengambilan data adalah meja resepsionis dari dua hotel yang berbeda. Peserta percakapan terdiri dari empat resepsionis dari dua hotel di Yogyakarta dan dua belas tamu asing yang berinteraksi dengan para resepsionis tersebut. Analisa data mencakup proses transkrip, presentasi data, dan cek validitas.

Pertanyaan pertama yang berfokus pada tipe pasangan berdampingan (*adjacency pair*) dijawab berdasarkan kompilasi tipe yang diajukan oleh Paltridge (2000), Tylor and Tylor (1990), Levinson (1983), Coulthard (1985), dan Schegloff (2006). Pertanyaan kedua fokus pada fungsi komunikatif dari anggota pasangan berdampingan yang muncul pada percakapan. Klasifikasi fungsi-fungsi berdasarkan usulan Jakobson (1960) di mana ia mengusulkan enam jenis fungsi komunikatif atau bahasa. Jenis-jenis tersebut adalah fungsi referensial, fungsi puitik, fungsi emotif, fungsi konatif, fungsi fatik, dan fungsi metalingual.

Tipe dan jumlah dari pasangan berdampingan pada data adalah 1 sapaan, 44 pertanyaan, 13 permintaan, 10 penawaran, 50 pemberitahuan, 10 saran, 19 penilaian, 4 pujian, 8 pernyataan tegas, 2 komplain, 1 permohonan maaf, dan 5 salam perpisahan. Pasangan berdampingan tersebut direspon dengan respon yang diharapkan dan juga tidak diharapkan. Topik yang dibicarakan meliputi hotel, kota, partner bisnis hotel, dan tamu. Temuan lainnya adalah bahwa bentuk kalimat berbeda mungkin saja termasuk dalam jenis yang sama, respons penilaian singkat, dan penawaran dan saran dari resepsionis membantu para tamu. Fungsi komunikatif dari anggota pasangan berdampingan beserta jumlahnya adalah 177 anggota berfungsikan referensial, 155 anggota berfungsikan konatif, 165 anggota berfungsikan emotif, 87 anggota berfungsikan fatik, 14 anggota berfungsikan metalingual, dan 1 anggota berfungsikan puitik. Jumlah tersebut sudah termasuk anggota yang multifungsi. Hasil tersebut membuktikan bahwa benar apa yang disampaikan Schiffirin bahwa fungsi utama bahasa adalah referensial yang berarti penggunaan bahasa untuk menyampaikan informasi.

Kata kunci: pasangan berdampingan, fungsi komunikatif