

ABSTRACT

Efendi, Arapa. 2013. *Grammatical Units of Interaction Expressions in Conversational Exchange at Tourist Information Centre (TIC) Malioboro Yogyakarta*. Yogyakarta: The Graduate Program of English Language Studies, Sanata Dharma University.

This thesis aims at unfolding the nature of interaction in tourism service encounters by focusing on how the interaction is accomplished through the conversational-exchange between tourist information specialists and their foreign visitors. The data were derived from the recording of eight face-to-face service encounters with multi-parties conversations. Then, the transcripts were made and coded for the analysis based on four grammatical units namely sentential, clausal, phrasal, and lexical units. These four grammatical units are explored in order to reveal how they form and function as the turn constructional unit (hereafter referred as the TCU). TCU are linguistic elements such as grammar, pragmatics, and prosody that are designed to signal the speaker's change or to make the transition of the speaker's change relevant in the next turn.

In addition, three research questions are stipulated as the guidelines for the analysis. The first research question aims to find out the types of grammatical units that compose the TCU and how these grammatical units construct the TCU. The second research question focuses on how the grammatical units contribute to the turn organization. The third is the observation on the context to the deployment of grammatical units.

The results show that sentential units achieve the highest degree as the grammatical preferences that compose the TCU (56.63%) followed by phrasal units (28.92%), lexical units (10.84%) and clausal units (3.6%). Besides, the results also reveal that grammatical units constitute to the turn organization. For instance, the grammatical completion indicates the transition of the speaker change. On the other hand, the complexity of the grammatical units in the speaker's turn indicates that the speaker manages to the extension of the turn-length. Additionally, there are two typical characteristics in which the context of tourism service encounters may shape the deployment of grammatical units. The first, context may stimulate the shift in grammatical mood. The second, it is found that the sentence *we are here now* is shaped to initiate the talk in conversational exchanges.

Finally, the researcher recommends that syntax is not the only (possible) factor that plays significant role to form the TCU in verbal interaction. The other factors such as prosody and pragmatic completion are also possible to indicate the speaker transition. Therefore, the researcher suggests that these two factors (pragmatic and prosody) need further study.

ABSTRAK

Efendi, Arapa. 2013. *Grammatical Units of Interaction Expressions in Conversational Exchange at Tourist Information Centre (TIC) Malioboro Yogyakarta*. Yogyakarta: Program Pasca-Sarjana Kajian Bahasa Inggris, Universitas Sanata Dharma.

Tesis ini bertujuan untuk mengungkap karakteristik interaksi pada pelayanan informasi pariwisata tentang bagaimana interaksi dilakukan melalui percakapan verbal antara personil pelayanan pariwisata dan para pengunjung asing pada Pusat Informasi Pariwisata. Data diperoleh dari delapan rekaman interaksi tatap muka dengan percakapan multi-partisipan yang telah ditranskrip dan dikategorikan berdasarkan 4 unsur gramatikal yaitu kalimat (*sentential unit*), klausa (*clausal unit*), frase (*phrasal unit*), dan leksikal (*lexical unit*). Keempat unsur gramatikal tersebut diteliti untuk mengetahui bagaimana unsur-unsur tersebut membentuk serta berfungsi sebagai satuan pembentuk giliran (selanjutnya disebut dengan TCU). TCU merupakan elemen-elemen linguistik seperti *grammar*, *pragmatics*, atau *prosody* yang digunakan untuk menandakan adanya pergantian pembicara atau membuat pergantian pembicara tersebut menjadi jelas pada giliran setelahnya.

Selain itu, terdapat tiga rumusan masalah yang menjadi pedoman dalam penelitian ini. Rumusan masalah pertama bertujuan untuk menemukan beberapa unsur gramatikal (*grammatical unit*) dari TCU dan bagaimana unsur tersebut membentuk TCU. Kemudian, rumusan masalah kedua bertujuan untuk menjelaskan fungsi unsur gramatikal tersebut terhadap proses alih bicara (*turn organization*). Yang terakhir adalah hubungan antara konteks dari tempat penelitian terhadap penggunaan unsur gramatikal.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa unsur kalimat (*sentential unit*) merupakan kecenderungan yang paling tinggi dari unsur gramatikal yang digunakan untuk membentuk TCU (56.63%) yang kemudian diikuti oleh unsur frase (*phrasal unit*) yang muncul sebanyak (28.92%), unsur leksikal (10.84%), dan unsur klausal (3.6%). Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa unsur gramatikal (yang membentuk TCU) berperan dalam memulai proses alih bicara (*turn organization*). Misalnya, lengkapnya unsur gramatikal menunjukkan transisi perpindahan pembicara. Dalam hal lain, kompleksitas unsur gramatikal pada giliran seorang pembicara menandakan bahwa pembicara tersebut sedang berusaha untuk memperpanjang giliran berbicaranya. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga menemukan dua karakteristik di mana konteks berperan terhadap penggunaan unsur gramatikal dalam percakapan verbal. Pertama, konteks berperan dalam perubahan makna gramatikal (*grammatical mood*.) kedua, terbukti bahwa kalimat *we are here now* berfungsi untuk memulai percakapan.

Pada akhirnya, peneliti menghimbau bahwa sintak (atau unsur gramatikal) bukanlah satu-satunya faktor dalam proses pembentukan TCU. Faktor lainnya seperti lengkapnya unsur prosodi dan pragmatik juga memungkinkan adanya transisi pergantian pembicara. Maka dari itu, peneliti menyarankan bahwa kedua faktor

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

tersebut (prosodi dan pragmatic) dikaji lebih mendalam terlebih dengan kaitannya sebagai unsur-unsur interaksi.

