



FENOMENA KELUHAN DALAM SERIAL TELEVISI “SHINYA SHOKUDO: TOKYO SERIES”: KAJIAN SOSIOPRAGMATIK

Frumentius Adrianus Arve¹, Anak Agung Ayu Dian Andriyani²

Universitas Mahasaraswati Denpasar¹

Universitas Mahasaraswati Denpasar²

Email Penulis : adrianarve23@gmail.com, Agungdianjepang@unmas.ac.id

Sejarah Artikel

Submit : 2025-09-19

Diterima : 2025-12-27

Diterbitkan : 2025-12-31

Abstrak

Social interaction constitutes a fundamental aspect of human life and serves as the primary medium through which communication among individuals is established. The aim of this study is to identify the forms of complaint speech acts in the television series Shinya Shokudo: Tokyo Series through a sociopragmatic approach. This research not only illustrates complaints occurring between sellers and buyers but also reflects the broader phenomenon of complaints within the everyday life of Japanese society. The data were obtained from ten episodes of the series, in which various complaint phenomena were observed. The study employed a qualitative descriptive method, utilizing observation and note-taking techniques, as well as pragmatic equivalence for data analysis. The findings reveal that complaint strategies are realized in direct, indirect, avoidance, and even threatening forms, selected in accordance with social relations, power distance, and interactional context. These findings emphasize that complaint speech acts serve dual functions: expressing dissatisfaction while simultaneously maintaining politeness and the cultural value of wa (harmony) in Japanese communication practices.

Kata Kunci:

Acts, Sociopragmatics, Complaint phenomena, Speech Japanese culture

PENDAHULUAN

Bahasa merupakan instrumen utama dalam interaksi sosial yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga mengelola relasi antarindividu (Halliday, 1978; Kridalaksana, 2007; Keraf 1980 ; Ramlan, 1987). Setiap individu memainkan peran tertentu dalam interaksi, baik pada ranah formal maupun informal (Goffman, 1959; Andriyani, 2022; Allan.K,1986). Dalam kerangka pragmatik, (Austin, 1962) menegaskan bahwa setiap tuturan memiliki daya ilokusi yang berdampak sosial. Salah satu tindak tutur ekspresif yang paling sensitif adalah keluhan, yakni ekspresi ketidakpuasan penutur terhadap kondisi tertentu (Olshtain & Weinbach, 1993; Trosborg, 2011; Wijana, 2006; Rahardi,2009). Keluhan memiliki potensi sebagai face-threatening act (Brown & Levinson, 1987), sehingga strategi penyampaian kerap dibungkus dengan kesantunan (Leech, 2014, Rahardi, 2009).

(Trosborg, 2011) menunjukkan bahwa keluhan memiliki spektrum strategi yang bergerak dari bentuk paling ringan hingga paling mengancam muka, mulai dari *opting out*, ekspresi ketidaksenangan, keluhan tidak langsung, hingga ancaman. Ragam ini

menegaskan bahwa keluhan merupakan pilihan komunikatif yang sangat dipengaruhi konteks sosial, jarak relasi, dan intensitas emosi penutur. Sejalan dengan itu, (Yule, 2014; Rahardi, 2009) memperlihatkan bahwa praanggapan dan implikatur sering dimanfaatkan untuk menyampaikan keluhan secara tidak langsung guna menjaga *common ground*. (Holmes 1995; Haugh, 2011) juga membedakan keluhan dari kemarahan, karena keluhan lebih terkontrol, konstruktif, dan dapat berfungsi menjaga hubungan sosial tetap harmonis.

Penelitian lintas budaya memperlihatkan bahwa strategi keluhan berbeda menurut norma sosial masyarakatnya. (Chen et al., 2011) menemukan perbedaan signifikan antara budaya Timur dan Barat, sementara (Abbass et al., 2012) menyoroti pengaruh hierarki sosial pada strategi keluhan penutur Arab dan Inggris. (Kubro dan Sartini, 2023) menegaskan perbedaan antara penutur Indonesia yang cenderung langsung dan penutur Jepang yang lebih implisit. (Indahningrum et al., 2023) menunjukkan bahwa kesantunan tetap menjadi strategi utama dalam keluhan pada *Naruto Shippuden*. Bahkan dalam konteks gosip pedagang pasar Bali, maksim kesantunan tetap menjadi landasan interaksi (Andriyani, 2022; Rahardi, 2009).

Meskipun temuan-temuan tersebut memperkaya pemahaman tentang ragam strategi keluhan, sebagian besar penelitian masih berfokus pada data formal, survei lintas budaya, atau interaksi sehari-hari. Akibatnya, representasi keluhan dalam media audiovisual Jepang masih kurang mendapat perhatian. Padahal, *Shinya Shokudo: Tokyo Series* (深夜食堂) menampilkan interaksi sosial yang otentik dan sarat nilai budaya Jepang, khususnya prinsip *wa* (和) yang menekankan harmoni. Serial ini menghadirkan beragam bentuk keluhan—dari ungkapan ringan bernuansa humor hingga keluhan serius yang tetap dikemas sopan—yang mencerminkan kompleksitas strategi keluhan dalam budaya Jepang. Tanpa menelaah bagaimana keluhan dikonstruksi dan dinegosiasikan dalam *Shinya Shokudo*, pemahaman tentang cara masyarakat Jepang menjaga harmoni melalui tindak tutur yang berpotensi mengancam muka menjadi tidak utuh.

Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengungkap pola, makna, dan implikasi budaya dari strategi keluhan dalam *Shinya Shokudo*, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang cara masyarakat Jepang mempertahankan harmoni melalui tindak tutur keluhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data primer berupa sepuluh episode pada *Shinya Shokudo: Tokyo Stories* (深夜食堂), yakni Season 1 Episode 1–10 yang dirilis pada 21 Oktober 2016 – 23 Desember 2016. Episode tersebut dipilih secara *purposive* karena memperlihatkan frekuensi keluhan yang tinggi, variasi konteks tuturan, serta keberagaman relasi sosial antarpenerut asli Jepang. Dialog yang berlangsung di kedai sebagai ruang utama cerita dianggap representatif untuk menganalisis tuturan keluhan karena menampilkan percakapan natural yang berkaitan dengan makanan, pengalaman personal, maupun dinamika interpersonal. Unit analisis penelitian ini adalah tuturan yang mengandung keluhan. Pengodean dilakukan dengan mengacu pada kategori Trosborg (2011) yang telah dioperasionalkan melalui definisi kerja dan indikator linguistik, meliputi *opting out* (OP), *indirect complaint* (IC), *direct complaint* (DC), *request for repair* (RR), dan *threat/blaming* (TH). Setiap kategori ditentukan

berdasarkan ciri linguistik seperti peralihan topik, implikatur, bentuk langsung, permintaan perbaikan, maupun ungkapan menyalahkan.

Tabel 1. Strategi mengeluh (Trosborg, 2011:311) didalam Kubro dan Sartini (2023)

Strategi mengeluh/197omplain	Sub-kategori	Fungsi
<i>No explicit reproach</i>	<i>Opting Out (OP)</i> Pembicara mengabaikan pelanggaran	Menghindari konflik
	<i>No Explicit Reproach (NO)</i> Pembicara tidak menegaskan pelanggaran kepada lawan bicara	Memberi komentar umum tanpa menyebutkan pelanggaran
<i>Expression of annoyance or disapproval</i> (kategori 1)	<i>Indirect Complaint (IC)</i> Menegaskan pelanggaran tapi Menghindari menyebutkan secara eksplisit	Memberi komentar umum dengan menyebutkan pelanggaran
	<i>Indirect Accusation (IA)</i> Pembicara mempertanyakan pelanggaran	Menggambarkan kekesalan Menginterogasi
<i>Accusation</i> (kategori 2)	<i>Direct Complaint (DC)</i> Pembicara menuduh lawan bicara secara langsung	Menuduh
	<i>Request for Repair (RR)</i> Pembicara meminta lawan bicara untuk memperbaiki atau berhenti	Meminta Kompensasi Meminta untuk mengubah perilaku
<i>Blame</i> (kategori 3)	<i>Threat (TH)</i> Pembicara secara langsung menegaskan sanksi terhadap lawan bicara	Menyatakan akibat langsung yang ditimbulkan oleh Pelanggaran

Strategi keluhan dalam kerangka Trosborg (2011) bergerak dari bentuk paling tidak mengancam hingga paling konfrontatif. Pada tingkat *no explicit reproach*, pembicara dapat memilih *Opting Out (OP)* dengan mengabaikan pelanggaran, seperti “あ、気にしないで” (*A, ki ni shinaide* – jangan khawatir). Bentuk *Indirect Complaint (IC)* muncul ketika keluhan disampaikan samar melalui komentar umum, misalnya “最近、時間が守れない人が多いですね” (*Saikin, jikan ga mamorenai hito ga ooi desu ne* – belakangan banyak yang tidak tepat waktu). Pada tingkat tuduhan, *Direct Complaint (DC)* menyebut pelanggaran secara eksplisit, seperti “これ、しょっぱいですね” (*Kore, shoppai desu ne* – ini terlalu asin), sementara *Request for Repair (RR)* meminta perbaikan langsung, misalnya “もう一つ作ってもらえますか” (*Mō hitotsu tsukutte moraemasu ka* – bisakah dibuatkan yang baru). Bentuk paling tinggi adalah *Threat (TH)* yang menyatakan konsekuensi, contohnya “次遅れ

たら参加させません” (*Tsugi okuretara sanko sasemasen* – jika terlambat lagi, tidak diizinkan ikut).

Proses pengodean dilakukan oleh satu peneliti dan reliabilitas dijaga melalui teknik *peer debriefing* bersama rekan sejawat yang kompeten dalam pragmatik bahasa Jepang. Setiap data yang meragukan didiskusikan hingga tercapai konsistensi interpretasi, sehingga meskipun penelitian tidak menerapkan *inter-coder agreement* formal, validitas proses analitik tetap terjaga. Data dikelola menggunakan Microsoft Excel sebagai perangkat manajemen kutipan, penandaan konteks sosial, dan rekam jejak kode, sehingga proses audit trail dapat dilakukan secara sistematis. Aspek etika dipenuhi dengan menghadirkan kutipan dialog dalam batas wajar (*fair use*) untuk tujuan ilmiah, disertai transliterasi romaji dan terjemahan bahasa Indonesia tanpa menampilkan konten yang berpotensi melanggar hak cipta.

Analisis data menerapkan metode padan pragmatik (Sudaryanto, 2015; Rahardi, 2006; Gunarwan, 2002) dengan konteks sosial dan relasi antarpemenuh sebagai alat penentu interpretasi. Prinsip *pragmatic equivalence* digunakan melalui tiga tahap, yakni menilai kesepadanan makna ilokusi antara ujaran asli dan interpretasinya, memeriksa kesesuaian konteks budaya Jepang yang melatarbelakangi strategi keluhan, serta mengidentifikasi pola sosiopragmatik yang konsisten dalam keseluruhan data. Alur analisis mengikuti model interaktif Miles dan Huberman (1994), meliputi reduksi data melalui seleksi tuturan keluhan, klasifikasi berdasarkan kategori Trosborg, penyajian data beserta konteks sosial dan fungsi ilokusinya, serta penarikan kesimpulan mengenai pola strategi keluhan dan implikasinya terhadap nilai harmoni dalam budaya Jepang. Hasil analisis disajikan dengan metode informal (Sudaryanto, 2015) melalui uraian deskriptif disertai kutipan relevan, konteks tuturan, dan interpretasi pragmatik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan berbagai bentuk fenomena keluhan kehidupan sehari-hari yang diungkapkan diluar bentuk keluhan yang biasa diungkapkan dengan santun dan menghindari menyakiti lawan bicara. Hasil analisis dan pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa pengungkapan tidak hanya dibatasi oleh konteks masalah yang dihadapi, melainkan juga hubungan kedekatan pemenuh dan mitra tutur, sehingga keluhan seringkali diungkapkan secara langsung tanpa lagi memperhatikan status di mitra tutur, namun tetap fokus kepada masalah yang dihadapi. Hasil menemukan adanya peran teori Kesantunan dan Face-Threatening Act dari (Brown & Levinson, 1987; Gunawan, 2017; Andriyani, 2023) yang membantu para pemenuh tetap menjaga cara bicara mereka, meskipun dengan mitra tutur terdekat mereka.

Data Temuan 1

晴美： あなたにはいい思い出でも、あなたしにはそうじゃない、もともと好きでやった役じゃないし、あの後何をやっても“コーガイソトープの楓”って言われた、それがイヤで役者辞めたようものなのに。

Anata ni wa ii omoide demo, watashi ni wa sō janai, motomoto suki de yatta yaku janai shi, ano ato nani o yatte mo “Kōga Aisotōpu no Kaede” tte iwareta, sore ga iya de yakusha yameta yō mon na no ni.

“Buatmu itu mungkin kenangan indah, tapi bagiku tidak. Dari awal aku bahkan tidak suka peran itu, dan setelahnya apa pun yang kulakukan orang tetap memanggilkmu ‘Kaede dari Kōga Isotope’. Aku muak dan itu yang membuatku berhenti jadi aktris.”

しまだ： そうだったんですか

Sō dattan desu ka

“Oh, begitu ya?”

晴美： いろいろあって、今の生活があるわけだし、おもしろおかしく騒ぎ立てられるのは。。

Iroiro atte, ima no seikatsu ga aru wake da shi, omoshiro-okashiku sawagitateterareru no wa...

“Banyak hal terjadi sampai aku punya hidupku yang sekarang. Jadi kalau masa lalu itu dijadikan bahan candaan dan dibesar-besarkan... ya aku nggak nyaman.”

しまだ： そういつもりじゃ。。いや結果そう yeah、すいませんでした

Sō iu tsumori ja... iya kekka sō desu yo ne, suimasen deshita

“Aku nggak bermaksud begitu... ya, tapi jadinya memang begitu. Maaf.”

Konteks situasi, Shimada menganggap bahwa pekerjaan Harumi sebagai supir taksi adalah hal yang menyenangkan, ternyata sebaliknya sehingga Harumi berkeluh kesah

Data (1) menunjukkan penggunaan strategi *Indirect Complaint* (IC) sebagaimana didefinisikan Trosborg (2011), di mana Harumi menyampaikan keluhan melalui narasi pengalaman pribadi untuk mengoreksi prasangka Shimada bahwa pekerjaannya menyenangkan. Pemilihan IC berfungsi memitigasi ancaman terhadap *negative face* lawan tutur (Brown & Levinson, 1987) sekaligus mempertahankan keharmonisan interaksi melalui *relational work* (Haugh, 2011). Faktor sosiopragmatik turut menentukan: hubungan mereka bersifat relatif setara (Power ±), jarak sosial rendah (SD -), serta tingkat keparahan keluhan tergolong low-mid, menjadikan keluhan tidak langsung sebagai bentuk paling tepat. Efektivitas strategi ini tampak dari respons empatik Shimada yang menerima koreksi tanpa munculnya konflik interpersonal.

Data Temuan 2

はじめさん： この間はすいませんでした、大人気ないことしちゃって

Kono aida wa suimasen deshita, otonagenai koto shichatte

Maaf soal waktu itu. Aku bersikap kekanak-kanakan.

マスター： 世良さんとはあのまんまかい？

Sera-san to wa ano manma kai?

Kamu dan Sera-san masih seperti kemarin itu?

はじめさん : はい

Hai

Iya.

マスター : このごろ酒浸りでね、しょっちゅう酔い慣れてる

Kono goro sakebitari de ne, shocchū yoi nareteru

Akhir-akhir ini dia sering mabuk, hampir tiap hari begitu.

はじめさん : 最近も仕事もしてないんじゃないのかな、あの人みんなに嫌われてっから、思っても言っちゃダメなことって、あるじゃないですか人間だけどあの人そういうところに気が回らないって
いうか、“口は災いの元”ってあの人のこというんですよ、あげく酔っ払って仕事すっぽかしちゃうし。

Saikin mo shigoto mo shite nain janai no kana, ano hito minna ni kirawaretekkara, omottete mo iccha dame na koto tte, aru janai desu ka, ningen dakedo ano hito sō iu toko ni ki ga mawaranai tte iu ka, “kuchi wa wazawai no moto” tte ano hito no koto iu n desu yo, ageku yopparatte shigoto suppokashichau shi.

Kayaknya dia juga udah nggak kerja belakangan ini. Soalnya dia dibenci banyak orang. Kan ada hal-hal yang harusnya kita pikir aja tapi jangan diucapin—nah, dia tuh nggak peka soal itu. ‘Mulut bisa jadi musibah’ pas banget buat dia. Belum lagi dia mabuk dan bolos kerja.”

マスター : 世良さんも、そろそろ潮時かな、人間引き際が肝心って言う
からな

Sera-san mo, sorosoro shiodoki kana, ningen hikigiwa ga kanjin tte iu kara na

Kayaknya memang sudah saatnya dia berhenti. Manusia harus tahu kapan mundur.

Konteks situasi, Ketika Hajime san yang mengeluh terus atas perkataan Serao san yang kasar dan mabuk saat menyerang dia, karena Hajime-san yang lebih terkenal ketimbang dirinya sebagai guru.

Pada data (2), Hajime menggunakan Direct Complaint (DC) yang disertai Expression of Annoyance, sesuai kategori Trosborg (2011), dengan secara eksplisit menyoroti perilaku mabuk dan ucapan kasar Sera. Berbeda dengan keluhan tidak langsung, bentuk DC ini menandakan bahwa ancaman terhadap *negative face* lawan tutur (Brown & Levinson, 1987) dianggap dapat ditoleransi karena konteks mendukung: relasi setara (Power ±), jarak sosial rendah (SD -), serta tingkat keparahan perilaku Sera tergolong mid-high severity (mabuk, menyerang secara verbal, mangkir kerja). Dukungan pihak ketiga (Master) juga menciptakan lingkungan komunikasi yang aman, sehingga DC berfungsi sebagai *relational work* (Haugh, 2011) untuk memvalidasi ketidaknyamanan Hajime. Respons Master yang memahami memperlihatkan bahwa keluhan langsung dapat diterima dan efektif dalam ruang interaksi yang akrab dan suportif.

Data Temuan 3

- しげみさん : 何で白野君が着てるの?
Nande Shirano-kun ga kiteru no?
 Kenapa Shirano-kun yang pakai itu?
- 白野くん : 栗原にもらえました
Kurihara ni moraemashita
 Kurihara yang memberikan kepada saya
- しげみさん : えっ?
E?
 Hah?
- 白野さん : 栗原、今吉田さんと付き合ってるんです
Kurihara, ima Yoshida-san to tsukiatte rundesu
 Kurihara sekarang pacaran sama Yoshida-san.
- 栗原君 : いやお前。。。
Iya omae...
 Eh, kamu ini... (reaksi kaget karena Shirano membocorkan hal pribadi)
- しげみさん : フフフ、そうなんだもう栗原君それならそうと言ってくれたらよかったのに、ハハハ
Fufufu, sō nan da mō Kurihara-kun, sore nara sō to itte kuretara yokatta noni, hahaha
 Oh begitu. Kalau memang begitu, bilang aja dari awal, Kurihara-kun.
 Hahaha.

Konteks situasi, Ketika Shigemi (senior) mengeluh dengan menghindari konflik saat mengetahui bahwa perjuangan dan usaha mendekati Kurihara (Junior) tidak membuahkan hasil, sehingga memaksa Hakuno untuk memberitahukan hal itu didepan Shigemi dan Kurihara dengan tindakan.

Dalam data (3), Shigemi memilih Opting Out (OP) menurut klasifikasi Trosborg (2011), yaitu menahan keluhan dan menarik diri dari potensi konfrontasi setelah mengetahui bahwa Kurihara—junior yang ia sukai—sudah berpacaran. Alih-alih mengekspresikan kecewa secara langsung, ia menampilkan senyum dan respons ringan sebagai bentuk *face-saving* untuk dirinya maupun lawan tutur. Variabel konteks memperkuat pilihan ini: Power (+) karena Shigemi senior, Social Distance (+) karena hubungan interpersonalnya tidak dekat, dan Severity: low–mid, sebab isu bersifat personal namun tidak menyangkut ancaman sosial tinggi. Berdasarkan teori *facework* (Brown & Levinson, 1987) serta *relational work* (Haugh, 2011), strategi ini menunjukkan upaya Shigemi menjaga *positive face* Kurihara dan menghindari kehilangan muka sendiri. Keluhan implisit ini efektif meredam ketegangan, meski tidak menawarkan penyelesaian langsung terhadap perasaan Shigemi

Data Temuan 4

- ユナさん : 雨宮さん、ごめんなさい、今は応えられない
Amamiya-san, gomen nasai, ima wa kotaerarenai
Maaf, Amamiya-san... sekarang aku belum bisa memberikan jawaban.
- 雨宮さん : ユナ。。。
Yuna...
Yuna...
- ユナさん : でもねアタシ、生まれたところが一緒だったらよかったなんて思っていないの、生まれたところが違ったから、雨宮さんに出会えたんだもの、来てくれてありがとう。。。
Demo ne atashi, umareta tokoro ga issho dattara yokatta nante omottenai no, umareta tokoro ga chigatta kara, Amamiya-san ni deaetanda mono, kite kurete arigatō...
Tapi begini... aku nggak pernah berharap kita seandainya lahir di tempat yang sama. Justru karena kita berasal dari tempat yang berbeda, aku bisa bertemu denganmu. Terima kasih sudah datang.

Konteks situasi, Amamiya san setelah datang dan menemukan Yuna yang tengah bekerja di resto makan milik keluarganya, Yuna mengajak Amamiya untuk berbicara diluar untuk meminta Amamiya berhenti mencintainya lagi.

Pada data (4), Yuna menggunakan Indirect Complaint (IC) menurut Trosborg (2011) ketika menolak perasaan Amamiya. Alih-alih menyampaikan keluhan secara langsung, ia membungkus penolakan dengan apresiasi dan ungkapan syukur, sehingga keluhannya muncul sebagai *self-limitation* (“sekarang aku belum bisa menjawab”) yang mengalihkan fokus dari kesalahan Amamiya. Variabel konteks mendukung strategi ini: Power (±) relatif setara, Social Distance (–) karena hubungan dekat, serta Severity: mid karena penolakan cinta berpotensi mengancam *face* kedua pihak. Berdasarkan teori *facework* (Brown & Levinson) dan *relational work* (Haugh), strategi Yuna menunjukkan upaya kuat menjaga *positive face* Amamiya dan menghindari kerusakan hubungan dengan membingkai keluhan sebagai ungkapan empatik, bukan evaluasi negatif. Hasilnya, keluhan implisit ini menciptakan perlokusi positif: Amamiya dapat menerima penolakan tanpa kehilangan muka maupun merusak relasi emosional di antara mereka.

Data Temuan 5

- 緑さん : 今日大ちゃんプリン食べに行くって約束したから
Kyō Dai-chan purin tabe ni iku tte yakusoku shita kara
Hari ini aku sudah janji sama Dai-chan buat makan puding.
- 大神さん : だったら俺におごらしてよ、プリンの前に3人で飯でも食って映画でも。。。
Dattara ore ni ogorasete yo, purin no mae ni sannin de meshi demo kutte eiga demo...
Kalau begitu biar aku yang traktir. Sebelum makan puding, gimana kalau kita bertiga makan dulu lalu nonton film?

緑さん : おじさん父親って認めてないんでしょ?勝手に割り込まないでくれる?

Ojisan chichioya tte mitomete nain desho? Katte ni warikomanai de kureru?

Om sendiri kan tidak mengakui dia sebagai ayah? Jadi tolong jangan ikut campur seenaknya.

大神さん : 何?俺お邪魔虫ってわけ?

Nani? Ore ojama mushi tte wake?

Apa? Jadi aku ini cuma pengganggu?

緑さん : そういうこと,ここに連絡してお昼過ぎに迎えに行くから

Sō iu koto, koko ni renraku shite ohiru sugi ni mukae ni iku kara

Ya. Tepat begitu. Hubungi saja ke nomor ini, nanti lewat tengah hari aku jemput.

Konteks situasi, Midori mengeluh bahwa Oogami tidak bisa menjadi ayah yang baik untuk anaknya dan menyarankan untuk menghubungi nomor didalam kartu nama yang ia berikan kepada oogami san

Pada data (5), Midori menggunakan Direct Complaint (DC) disertai Request for Repair (RR) menurut klasifikasi Trosborg (2011). Ia menegur Oogami secara eksplisit (“kamu sendiri tidak mengakui sebagai ayah, jadi jangan ikut campur”) dan langsung memberi instruksi perbaikan berupa tindakan konkret (menghubungi nomor pada kartu nama). Variabel konteks menunjukkan Power (±) karena keduanya memiliki klaim moral berbeda sebagai orang dewasa; Social Distance (+) karena hubungan personal yang tegang; serta Severity: high mengingat isu tanggung jawab orang tua berdampak emosional dan sosial besar. Berdasarkan teori *facework* (Brown & Levinson), keluhan ini merupakan ancaman kuat terhadap *negative face* Oogami, namun situasi konflik dan urgensi tanggung jawab membuat mitigasi tidak dipilih. Dari perspektif *relational work* (Haugh), Midori menegosiasikan batas relasi dengan menolak campur tangan yang dianggap tidak pantas. Perlokusi yang muncul—keheningan defensif dan rasa bersalah Oogami—menunjukkan bahwa strategi langsung ini efektif menekan kesadaran dirinya meskipun meningkatkan ketegangan relasional.

Data Temuan 6

ほしのさん : うーん、やっぱり違う

Ūn, yappari chigau

Hmm... rasanya tetap berbeda.

マスター : 何か?

Nanika?

Ada apa?

ほしのさん : これうちで買った梅だよな?

Kore uchi de katta ume da yo ne?

Ini kan ume yang kita beli di rumah, kan?”

マスター : ああ紀州の南高梅だ

Ā Kishū no Nankō-ume da

Iya, ume Nankō dari Kishū.

ほしのさん : 同じ梅使っても、やっぱり違うんだよなあ

Onaji ume tsukatte mo, yappari chigau n da yo nā

Meskipun pakai ume yang sama, tetap saja rasanya berbeda.

マスター : どうしたんだい?

Dō shitan dai?

Ada apa memangnya?

ほしのさん : おふくろが漬けた梅干しがついになくなったんだ、全部たべちゃってね

Ofukuro ga tsuketa umeboshi ga tsui ni nakunattan da, zenbu tabechatte ne

Iya, ume Nankō dari Kishū.

マスター : そうかい、おふくろさんなくなって何年になる?

Sō kai, ofukuro-san nakunatte nannen ni naru?

Oh begitu... sudah berapa tahun sejak ibumu meninggal?

ほしのさん : もうすぐ4年

Mōsugu yonen

Hampir empat tahun.

Konteks situasi, Ketika Hoshino seorang pedagang sayur yang mensupply sayur-sayuran di kedai master selama ini, menyadari dan mengeluh bahwa umeboshi yang ia makan rasanya berbeda

Pada data (6), Hoshino menyampaikan keluhan melalui Indirect Complaint (IC) dengan membandingkan rasa umeboshi buatan ibunya dengan yang disajikan Master. Ungkapan seperti “やっぱり違う” dan “同じ梅使っても、やっぱり違うんだよなあ” menunjukkan keluhan tidak langsung yang tidak ditujukan untuk menyalahkan, tetapi lebih menggambarkan rasa kehilangan dan kerinduan. Dari sisi variabel konteks, Power (±) setara karena keduanya berada dalam hubungan simetris sebagai pelanggan tetap sekaligus pemasok, Social Distance (–) rendah karena mereka sudah akrab dalam interaksi sehari-hari di kedai, dan Severity: Low sebab keluhan hanya menyangkut rasa makanan tanpa mengkritik kemampuan Master secara personal. Dalam kerangka *facework* (Brown & Levinson), strategi IC semacam ini meminimalkan ancaman muka dan memungkinkan Master merespons secara simpatik, sehingga keluhan justru memperkuat keakraban interpersonal. Dengan demikian, keluhan Hoshino tidak hanya menyampaikan ketidakpuasan rasa, tetapi sekaligus merefleksikan hubungan sosial yang hangat dan nilai keharmonisan dalam budaya Jepang.

Data Temuan 7

忠さん : おカエちゃんあんまり情けないんじゃないか?

O-Kae-chan, anmari nasakenain janai ka?

Kae-chan, kamu nggak kasihan sama dirimu? Kok jadi begini?

カエさん : 何がだい?

Nani ga dai?

- Maksudmu apa?
- 忠さん : そんなもんでごまかされてさ、それだっとうせー、おカエちゃんの金で買ったもんだろ？
Sonna mon de gomakasa rete sa, sore datte dōse, O-Kae-chan no kane de katta mon daro?
Kamu dibohongi begitu, dan barang itu juga pasti dibeli pakai uangmu sendiri, kan?
- カエさん : だからお金の問題じゃないんだってば
Dakara okane no mondai janai n datte ba
Aku bilang juga ini bukan soal uang.
- 忠さん : どうしちゃったたっていうんだよ？目を覚しなよー、昔のあんたはさきれいでしゃきっとしててー、そりゃかっこよかったじゃないか
Dō shichatta tte iu n da yo? Me o samashina yo, mukashi no anta wa sa, kirei de shakitto shitete, sorya kakkoyokatta janai ka
Ada apa sih sama kamu? Sadarlah! Dulu kamu cantik, tegas, keren... sekarang berubah.
- カエさん : 何だい？今の私はみっともないって、言いたいのかい？
Nandai? Ima no watashi wa mittomonai tte, itai no kai?
Ada apa sih sama kamu? Sadarlah! Dulu kamu cantik, tegas, keren... sekarang berubah.
- 忠さん : ああ、みっともないね、だった一人の身内か何だか？知らないが情にしがみついてよ
Ā, mittomonai ne, datte hitori no miuchi ka nandaka, shiranai ga jō ni shigamitsuite yo
Iya. Kamu cuma bergantung pada satu orang karena rasa iba. Itu memalukan.
- カエさん : フン！あんたに何が分かるんだ。私はね哲平と暮らして初めて人のために働く喜びを覚えてもらったんだよ。感謝したいぐらいなんだよ。
Fun! Anta ni nani ga wakarun da. Watashi wa ne, Teppei to kurashite hajimete hito no tame ni hataraku yorokobi o oshiete morattan da yo. Kansha shitai gurai nan da yo
Apa yang kamu tahu? Hidup dengan Teppei justru bikin aku pertama kali merasakan bahagianya bekerja buat orang lain. Aku malah bersyukur.
- 忠さん : おカエちゃん正気かい？
O-Kae-chan shōki kai?
Kae-chan, kamu waras?

カエさん : ああ、正気も正気ド正気だよ。本体忠さんこそ何だよ？家族もなしで、毎日独りぼっちで飲んだくれてさーあなたの方がよっぽどみつともないね

Ā, shōki mo shōki, do-shōki da yo. Hontō Tadashi-san koso nan da yo? Kazoku mo nashi de, mainichi hitoribocchi de nondakurete sā, anta no hō ga yoppo do mittomonai ne

Sangat waras. Justru kamu yang memalukan—nggak punya keluarga, mabuk sendirian tiap hari... jauh lebih menyedihkan.

Konteks situasi, Tadashi-san mengeluhkan sikap Kae-san kepada ponakannya Teppei yang sudah berumur dewasa, karena terlalu dimanja dandipenuhi semua kebutuhannya sehingga itu membuatnya gusar.

Pada data (7), Tadashi-san menggunakan Direct Complaint (DC) dengan unsur blaming, terlihat dari ekspresi evaluatif seperti “みつともない” yang secara eksplisit menilai perilaku Kae-san. Strategi ini menunjukkan keluhan berintensitas tinggi karena menyerang *positive face* lawan tutur dan menyampaikan penilaian negatif tanpa mitigasi. Variabel konteksnya sebagai berikut: Power (\pm) setara karena keduanya berada pada posisi sosial yang relatif sama, Social Distance (-) karena mereka sudah lama saling mengenal sehingga interaksi berlangsung dalam ranah nonformal, dan Severity: High karena isi keluhan menyangkut evaluasi karakter dan cara hidup seseorang, sehingga sangat mengancam muka. Berdasarkan perspektif *face-threatening acts* (Brown & Levinson), bentuk keluhan yang intens ini menimbulkan respons defensif dari Kae-san dan menggeser percakapan menjadi konfrontatif. Dengan demikian, keluhan langsung berintensitas tinggi pada konteks relasi dekat dapat meningkatkan ketegangan dan mengubah fungsi keluhan dari penyampaian keberatan menjadi konflik interpersonal.

Data Temuan 8

ルミさん : もう！忠さんたちが下品な話始めるから

Mō! Tadashi-san-tachi ga gehin na hanashi hajimeru kara

Aduh! Ini gara-gara Tadashi dan yang lain mulai bahas hal-hal jorok.

忠さん : 下品って。。。俺は大木さんの。。。失礼だろ？大木さんに

Gehin tte... Ore wa Ōki-san no... shitsurei daro? Ōki-san ni

Jorok gimana? Aku cuma ngomong soal Pak Ōki... malah bisa dibilang kamu jadi nggak sopan ke beliau.

ルミさん : あっすいません、そういう意味じゃ。。。

A, suimasen, sō iu imi ja...

Ah, maaf... bukan begitu maksud saya...

大木さん : いやいいんですよ、上品なセックスなんて気持ちよくないでしょ

Iya iin desu yo, jōhin na sekkusu nante kimochi yokunai desho

Nggak apa-apa kok. Lagian seks yang terlalu ‘sopan’ juga nggak enak, kan?

Konteks situasi, Rumi membawa atasannya untuk makan bersama, namun saat sedang asyik berbicara bersama-sama, tiba-tiba Tadashi-san dan rekan-rekannya yang berbicara vulgar didepan atasannya rumi saat di kedai tengah malam yang membuat Rumi sangat gusar.

Pada data (8), Rumi menyampaikan Direct Complaint (DC) kepada Tadashi-san karena ia dan teman-temannya memulai pembicaraan vulgar di depan atasan Rumi. Ekspresi “もう！… 下品な話始めるから” menunjukkan bentuk teguran langsung yang bernada protes. Dari sisi konteks, Power (-) lebih rendah karena Rumi lebih muda dan kedudukan sosialnya di kelompok itu tidak setara, Social Distance (±) sedang karena mereka sering bertemu di kedai tetapi tidak terlalu dekat, dan Severity: Mid karena menyangkut pelanggaran kesopanan yang memengaruhi citra dirinya di depan atasan. Dalam kerangka Trosborg, ini termasuk *DC—Annoyance and disapproval*, sedangkan menurut Brown & Levinson, Rumi tetap menjaga *negative politeness* lewat intonasi hati-hati untuk meminimalkan ancaman muka terhadap Tadashi. Namun, respons Tadashi yang menanggapi secara bercanda menunjukkan adanya perbedaan persepsi konteks kesopanan, sehingga efektivitas keluhan menjadi terbatas. Hal ini menegaskan bahwa dalam situasi nonformal, kekuatan DC sangat dipengaruhi oleh respons sosial lawan tutur dan dinamika relasi antarpembicara.

Data Temuan 9

- 中塚さん : いつまであの団地にいるつもりだ?
Itsu made ano danchi ni iru tsumori da?
 Sampai kapan kamu mau terus tinggal di rumah susun itu?
- 石橋さん : 何だよ突然
Nanda yo totsuzen
 Eh, apaan sih tiba-tiba?
- 中塚さん : 電気もガスも止まって、まともな生活ができるのか?
Denki mo gasu mo tomatte, matomo na seikatsu ga dekiru no ka?
 Listrik sama gas udah diputus. Kamu yakin masih bisa hidup kayak gitu?
- 石橋さん : ほっといてくれ、関係ないだろ
Hottoite kure, kankei nai daro
 Sudahlah, jangan ikut campur. Itu bukan urusanmu.
- 中塚さん : もうすぐ工事が始まる、その前には強制的に追い出されるぞ
Mōsugu kōji ga hajimaru, sono mae ni wa kyōseiteki ni oidasareru zo
 Proyek pembangunan sebentar lagi mulai. Kamu bakal diusir paksa sebelum itu.
- 石橋さん : やるもんなら、やってみろってんだ、yunboで体切り裂かれても、俺あ、あそこを出てかねえよ
Yaru mon nara, yatte miro tte nda, yunbo de karada kirisakarete mo, ore a, asoko o detekanee yo

Kalau mereka berani, suruh aja coba! Walau badanku sampai digilas alat berat, aku nggak akan pergi dari sana!

中塚さん : 相変わらず頑固だな

Aikawarazu ganko da na

Kamu keras kepala banget, ya. Nggak berubah-berubah.

Konteks situasi, Ketika Nakatsuka-san menanyakan kepada kenta adeknya yang baru ia temui, sampai kapan kenta akan tinggal di apartemen itu? Karena tempat itu akan dibangun pabrik dan Listrik pun akan diberhentikan, tapi kenta tetap tidak mau pergi dari apartemen peninggalan ibunya.

Pada data (9), Nakatsuka-san menggunakan Direct Complaint (DC) karena menilai keputusan Kenta tinggal di apartemen rusak sebagai tindakan berisiko. Keluhan seperti “電気もガスも止まって…” termasuk warning-type complaint (Trosborg, 2011). Variabel konteks: *Severity: High* (menyangkut keselamatan), *Power: ±* (relasi kakak–adik memberi sedikit superioritas moral), *Social Distance: Low* (hubungan keluarga dekat). Respons Kenta berupa DC + Threat (TH), terlihat pada “ユンボで体切り裂かれても、俺あ出てかねえよ”, yang menurut Trosborg termasuk *accusation + threat*. Dalam kerangka Brown & Levinson (1987), respons ini merupakan FTA berintensitas tinggi, memaksimalkan serangan terhadap *positive face* lawan tutur demi mempertahankan otonomi emosionalnya. Tingginya beban emosional terkait rumah ibu membuat interaksi berubah dari nasihat menjadi konfrontasi.

Berdasarkan uraian data-data yang telah disajikan, maka ringkasan ini tidak dimaksudkan untuk mengubah penelitian menjadi kuantitatif, namun untuk menunjukkan proporsi relatif antarstrategi sehingga pola pragmatik yang muncul dapat dilihat secara lebih komprehensif. Oleh karena itu, bagian berikut menyajikan rekapitulasi frekuensi tiap strategi keluhan beserta distribusinya berdasarkan faktor sosial seperti jarak sosial, relasi kekuasaan, dan konteks situasi.

Tabel 2. Frekuensi Keluhan

Jenis Strategi	Frekuensi (n)	Data
Indirect Complaint (IC)	3	1, 4, 6
Direct Complaint (DC)	5	2, 5, 7, 8, 9
Opting Out (OP)	1	3
Request for Repair (RR)*	1 (sebagai tambahan)	5
Threat (TH)*	1 (respons Kenta)	9

Melihat distribusi frekuensi pada tabel sebelumnya, tampak bahwa para tokoh lebih sering memilih strategi yang bersifat tidak langsung atau mitigatif, sementara bentuk keluhan yang lebih tegas atau berintensitas tinggi muncul dalam kondisi tertentu saja. Untuk memperjelas bagaimana setiap strategi tersebut terealisasi dalam konteks tuturan yang spesifik, rangkuman kuantitatif tersebut kemudian diperdalam melalui pemetaan kualitatif per data. Pendekatan ini memungkinkan pembaca memahami tidak hanya jenis strategi yang digunakan, tetapi juga sub-kategori linguistik, nuansa emosional, dan variabel sosiopragmatik—seperti relasi kekuasaan, jarak sosial, dan tingkat keparahan masalah—yang memengaruhi pilihan penutur.

Oleh karena itu, tabel berikut menyajikan rincian lengkap tiap data yang menggambarkan dinamika strategi keluhan secara lebih kontekstual dalam *Shinya Shokudo*.

Tabel 3. Dinamika Strategi Keluhan

No. Data	Strategi (Trosborg)	Keluhan	Sub-kategori / Catatan Tambahan	Keterangan (Singkat)	Konteks
1	Indirect Complaint (IC)		Narasi pribadi	pengalaman	Power \pm , SD $-$, Severity Low-Mid
2	Direct Complaint (DC)		DC + Annoyance	Expression of	Power \pm , SD $-$, Severity Mid-High
3	Opting Out (OP)		Menahan keluhan		Power $+$, SD $+$, Severity Low-Mid
4	Indirect Complaint (IC)		Keluhan terselubung via self-limitation		Power \pm , SD $-$, Severity Mid
5	Direct Complaint (DC)		DC + Request for Repair (RR)		Power \pm , SD $+$, Severity High
6	Indirect Complaint (IC)		IC perbandingan / nostalgia	berbentuk	Power \pm , SD $-$, Severity Low
7	Direct Complaint (DC)		DC + Blaming (FTA Tinggi)		Power \pm , SD $-$, Severity High
8	Direct Complaint (DC)		DC Annoyance/Disapproval		Power $-$, SD \pm , Severity Mid
9	Direct Complaint (DC)		Warning-type DC; respons: DC + Threat		Power \pm , SD $-$, Severity High

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa fenomena keluhan dalam *Shinya Shokudo: Tokyo Series* merepresentasikan kompleksitas strategi keluhan penutur Jepang yang tidak hanya berfungsi sebagai ekspresi ketidakpuasan, tetapi juga sebagai praktik sosial yang menegosiasikan relasi, menjaga harmoni (*wa*), dan meminimalkan ancaman muka sesuai kerangka *facework* Brown & Levinson (1987) serta *relational work* Haugh (2011). Dengan memanfaatkan kategori Trosborg (2011)—meliputi *Indirect Complaint*, *Direct Complaint*, *Opting Out*, *Request for Repair*, dan *Threat*—penelitian ini menemukan bahwa pemilihan strategi sangat dipengaruhi oleh faktor sosiopragmatik seperti jarak sosial, relasi kekuasaan, dan tingkat keparahan masalah, sehingga memperkuat pandangan Austin (1962) bahwa setiap tuturan memiliki dampak ilokusi yang kontekstual.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada data formal, survei lintas budaya, atau interaksi natural sehari-hari, studi ini menawarkan kebaruan dengan menjadikan media audiovisual sebagai sumber data autentik yang jarang disentuh dalam kajian sosiopragmatik Jepang. Temuan ini memperlihatkan dinamika keluhan yang lebih organik—mulai dari bentuk implisit, negosiasi emosional, hingga keluhan konfrontatif—yang mencerminkan nilai budaya Jepang dalam menjaga *wa* melalui strategi kesantunan (Leech, 2014) dan manajemen citra diri (Goffman, 1959).

Selain memberikan kontribusi teoretis, penelitian ini juga menghadirkan implikasi praktis bagi pembelajaran pragmatik bahasa Jepang, komunikasi interkultural, dan pelatihan layanan pelanggan lintas budaya. Meski memiliki keterbatasan—seperti ruang lingkup data hanya pada sepuluh episode serta ketiadaan inter-coder reliability formal—penelitian ini membuka peluang penting bagi riset lanjutan dalam bentuk perbandingan antar-genre, analisis lintas media (anime–live action), maupun kajian adaptasi lintas budaya. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman tentang strategi keluhan dalam konteks budaya Jepang modern.

REFERENSI

- Abbass, F., Fatani, H., & Reem, A. (2012). Cross-cultural differences in complaint strategies: Arab vs. English. *International Journal of English Linguistics*, 2(3), 82–93. <https://doi.org/10.5539/ijel.v2n3p82>
- Allan, K. (1986). *Linguistic Meaning* (Vol. 1 & 2). London: Routledge.
- Andriyani, A. A. D. (2023). *Pragmatik: Teori dan implementasi*. Ellunar Publisher.
- Andriyani, N. (2022). *Tindak tutur keluhan dalam gosip pedagang pasar tradisional di Bali: Kajian sosiopragmatik* [Undergraduate thesis, Universitas Warmadewa].
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press.
- Brown, G., & Yule, G. (1983). *Discourse analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chen, R., He, L., & Hu, C. (2011). Complaining in intercultural communication: A study of complaint strategies in Chinese and American English. *Journal of Pragmatics*, 43(1), 275–288. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2010.07.001>
- Dewi, A. R. (2023). *Analisis kontrastif tindak tutur mengeluh dalam film bahasa Jepang dan bahasa Indonesia* [Undergraduate thesis, Universitas Pendidikan Indonesia].
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Anchor Books.
- Gunarwan, F. (2017). Representasi Kesantunan Brown dan Levinson dalam Wacana Akademik. *Kandai: Jurnal Bahasa dan Sastra*, 10(1), 1–12.
- Halliday, M. A. K. (1978). *Language as social semiotic: The social interpretation of language and meaning*. London: Edward Arnold.
- Haugh, M. (2011). Im/politeness, social practice and the participation order. *Journal*

- of Pragmatics*, 43(1), 210–230. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2010.07.003>
- Holmes, J. (1995). *Women, men and politeness*. London: Longman.
- Indahningrum, M., Soepardjo, D., & Roni, R. (2023). Tuturan keluhan pada anime Naruto Shippuden. *Jurnal Education and Development*, 11(3), 390–397. <https://doi.org/10.37081/ed.v11i3.5083>
- Kaharuddin, A., & Hasyim, M. (2020). The speech act of complaint: Socio-cultural competence used by native speakers of English and Indonesian. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(6), 14016–14028. <https://doi.org/10.37200/IJPR/V24I6/PR261351>
- Kubro., & Sartini, N. W. (2023). Strategi mengeluh penutur bahasa Indonesia dan Jepang: Kajian pragmatik lintas budaya. *TOTOBUANG*, 10(2), 291–304. <https://doi.org/10.26499/tbng.v10i2.495>
- Keraf, G. (1980). *Diksi dan gaya bahasa*. Jakarta: Gramedia.
- Kridalaksana, H. (2007). *Kelas kata dalam bahasa Indonesia* (Edisi ke-5). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Leech, G. (2014). *The pragmatics of politeness*. Oxford: Oxford University Press.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Olshstein, E., & Weinbach, L. (1993). Interlanguage features of speech act behavior: Complaining. In G. Kasper & S. Blum-Kulka (Eds.), *Interlanguage pragmatics* (pp. 108–122). Oxford: Oxford University Press.
- Ramlan. (1987). *Ilmu bahasa Indonesia: Sintaksis*. Yogyakarta: CV Karyono.
- Rahardi, K. (2009). *Sosio pragmatik*. Jakarta: Erlangga.
- Sudaryanto. (1993). *Metode dan aneka teknik analisis bahasa*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Sudaryanto. (2015). *Metode dan aneka teknik analisis bahasa* (Edisi revisi). Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Trosborg, A. (2011). *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints, and apologies* (Vol. 7). Berlin: Walter de Gruyter.
- Wijana, D. P. (1996). *Dasar-dasar pragmatik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yule, G. (2014). *Pragmatik* (I. F. Wahyuni, Trans.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.