

**KESANTUNAN BERBAHASA PRAMUNIAGA
DALAM TINDAK TUTUR DIREKTIF:
STUDI KASUS DI PLAZA ANDALAS
PADANG**

SKRIPSI

**untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Sastra**



**WIDIA SANDRA DEWI
2005/64031**

**PROGRAM STUDI BAHASA DAN SASTRA INDONESIA
JURUSAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH
FAKULTAS BAHASA SASTRA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2009**

PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI

Judul : Kesantunan Berbahasa Pramuniaga dalam Tindak Tutur
Direktif: Studi Kasus di Plaza Andalas Padang
Nama : Widia Sandra Dewi
NIM : 2005/64031
Program studi : Bahasa dan Sastra Indonesia
Jurusan : Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas : Bahasa Sastra dan Seni

Padang, 12 Agustus 2009

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Novia Juita, M.Hum.
NIP 19600612 198403 2 001

Dr. Ngusman, M.Hum.
NIP 19661019 199203 1 002

Ketua Jurusan,

Dra. Emidar, M.Pd.
NIP 19620218 198609 2 001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Widia Sandra Dewi

NIM : 2005/64031

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan tim penguji
Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia
Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas Bahasa Sastra dan Seni
Universitas Negeri Padang
dengan judul

Kesantunan Berbahasa Pramuniaga dalam Tindak Tutur Direktif: Studi Kasus di Plaza Andalas Padang

Padang, 12 Agustus 2009

Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Novia Juita, M.Hum.
2. Sekretaris : Dr. Ngusman, M.Hum.
3. Anggota : Siti Anim Liusti, S.Pd., M.Hum.
4. Anggota : Dr. Irfani Basri, M.Pd.
5. Anggota : Dra. Emidar, M.Pd.

Tanda Tangan

1.
2.
3.
4.
5.

ABSTRAK

Widia Sandra Dewi. 2009. “Kesantunan Berbahasa Pramuniaga dalam Tindak Tutar Direktif: Studi Kasus di Plaza Andalas Padang”. *Skripsi*. Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah Fakultas Bahasa Sastra dan Seni Universitas Negeri Padang.

Objek penelitian ini adalah tuturan-tuturan yang digunakan oleh pramuniaga Plaza Andalas Padang. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan prinsip kesantunan berbahasa pramuniaga Plaza Andalas Padang dalam tindak tutur direktif meminta, tindak tutur direktif bertanya, tindak tutur direktif mengizinkan, dan tindak tutur direktif menyarankan berdasarkan maksim yang digunakan Pramuniaga di Plaza Andalas Padang. Penelitian ini membahas tindak tutur direktif yang digunakan pramuniaga Plaza Andalas Padang serta maksim yang digunakan oleh pramuniaga dalam membentuk kesantunan berbahasa.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metod deskriptif. Untuk memperoleh data penelitian, peneliti menggunakan metode simak melalui teknik dasar sadap dan diikuti dengan teknik lanjutan, yaitu teknik simak libat cakap. Instrumen utama yang digunakan adalah peneliti sendiri yang dilengkapi dengan *tape recorder*, lembar observasi, dan catatan lapangan.

Temuan penelitian adalah sebagai berikut. Pertama, terdapat empat jenis tindak tutur direktif yang digunakan oleh pramuniaga di Plaza Andalas Padang dalam melayani konsumen, yaitu (a) tindak tutur direktif meminta, (b) tindak tutur direktif bertanya, (c) tindak tutur direktif mengizinkan, dan (d) tindak tutur direktif menyarankan. Di antara empat tindak tutur itu, tindak tutur direktif menyarankan paling banyak digunakan oleh pramuniaga Plaza Andalas Padang. Kedua, terdapat enam maksim kesantunan dalam tindak tutur direktif yang digunakan pramuniaga dalam melayani konsumen di Plaza Andalas Padang, yaitu: (a) maksim kebijaksanaan; (b) maksim kederawanan; (c) maksim penghargaan; (d) maksim kesederhanaan; (e) maksim permufakatan; dan (f) maksim simpati. Di antara enam maksim itu, maksim yang paling sering digunakan oleh pramuniaga Plaza Andalas Padang dalam melayani konsumen adalah maksim penghargaan dan maksim kebijaksanaan. Penggunaan maksim penghargaan dan maksim kebijaksanaan dalam tindak tutur direktif berdampak pada pelunakan daya ilokusi dalam tuturan tersebut.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan ke hadirat Allah Yang Mahakuasa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kesantunan Berbahasa Pramuniaga dalam Tindak Tutur Direktif: Studi Kasus di Plaza Andalas Padang”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu pada Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa Sastra dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak-pihak tersebut. *Pertama*, Dr. Novia Juita, M.Hum., selaku pembimbing I dan Dr. Ngusman, M.Hum., selaku pembimbing II. *Kedua*, Ibuk Siti Ainim Liusti, S.Pd., M.Hum., Dr. Irfani Basri, M.Pd., dan Dra. Emidar, M.Pd., selaku tim penguji. *Ketiga*, Dra. Emidar, M.Pd., selaku ketua jurusan, dan Dra. Nurizatti, M.Hum., selaku sekretaris Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah. *Keempat*, Pramuniaga Plaza Andalas Padang yang telah membantu peneliti dalam melakukan penelitian.

Semoga bimbingan dan bantuan yang diberikan, menjadi amal di sisi Allah Yang Mahakuasa. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Padang, Agustus 2009

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II KERANGKA TEORETIS	
A. Kajian Pustaka.....	6
1. Pengertian Tindak Tutur	6
2. Tindak Tutur Direktif.....	8
3. Konteks Tindak Tutur	11
4. Pengertian Kesantunan.....	12
5. Prinsip Kesantunan	14
6. Pengertian Pramuniaga.....	17
B. Penelitian yang Relevan.....	17
C. Kerangka Konseptual	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	20
B. Latar, Entri, dan Kehadiran Peneliti.....	20
C. Objek Penelitian dan Sumber Data	21
D. Instrumen Penelitian	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	22
F. Teknik Analisis Data.....	23

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian.....	24
1. Prinsip Kesantunan Berbahasa Pramuniaga Plaza Andalas Padang dalam Tindak Tutur Direktif Meminta.....	24
2. Prinsip Kesantunan Berbahasa Pramuniaga Plaza Andalas Padang dalam Tindak Tutur Direktif Bertanya.....	29
3. Prinsip Kesantunan Berbahasa Pramuniaga Plaza Andalas Padang dalam Tindak Tutur Direktif Mengizinkan	33
4. Prinsip Kesantunan Berbahasa Pramuniaga Plaza Andalas Padang dalam Tindak Tutur Direktif Menyarankan	34
B. Pembahasan	39

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	43
B. Saran	43

KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan bahasa untuk berkomunikasi. Melalui komunikasi, manusia bisa menyampaikan pesan, gagasan, ide dan informasi. Di samping itu, dengan kegiatan komunikasi manusia dapat menjalin hubungan yang baik dengan lawan bicaranya. Dalam menciptakan komunikasi yang baik, manusia harus memperhatikan kesantunan dalam berbahasa. Bahasa sebagai alat komunikasi menurut sarana penggunaannya dibagi atas dua, yaitu bahasa lisan dan bahasa tulis. Jika manusia ingin menyampaikan buah pikiran dan perasaannya secara langsung, manusia menggunakan bahasa lisan dan kegiatan ini disebut sebagai komunikasi lisan. Akan tetapi, jika manusia menyampaikan buah pikiran dan perasaannya secara tidak langsung, artinya menggunakan bahasa tulis, kegiatan tersebut dinamakan komunikasi tulis.

Komunikasi lisan tidak hanya melalui pertemuan antara dua muka, namun juga dapat dilakukan dengan jarak yang berjauhan tanpa harus bertatap muka dengan lawan bicara, yaitu dengan menggunakan telepon. Bahasa tulis adalah pencerminan kembali bahasa lisan dalam bentuk simbol-simbol tertulis, sehingga bahasa lisan dapat disimpan dalam waktu yang tidak terbatas dan dapat digunakan berulang-ulang. Pada penelitian ini, peneliti memilih bentuk bahasa lisan karena objek yang akan diteliti adalah tuturan-tuturan yang digunakan pramuniaga dalam membentuk kesantunan berbahasa di Plaza Andalas Padang.

Proses tuturan tersebut bisa terjadi di mana saja dan kapan saja, misalnya di sekolah, di plaza, di rumah maupun di tempat lainnya. Seorang penutur dalam berkomunikasi harus memperhatikan kesantunan berbahasa agar terjalin komunikasi yang baik dengan lawan tuturnya. Plaza merupakan salah satu tempat bertemunya pramuniaga dengan konsumen. Pramuniaga bertugas menawarkan berbagai macam produk kepada konsumen. Agar konsumen tertarik, pramuniaga dituntut untuk bersikap santun dan menggunakan tuturan-tuturan yang tidak menyinggung perasaan konsumen.

Dalam berkomunikasi, pramuniaga tentu menggunakan tuturan. Tuturan tersebut digunakan untuk menarik minat konsumen. Contohnya, akan terlihat pada tuturan mengajak pada kalimat (1) "*Silahkan masuk Pak,!*", dan tuturan (2) "*Mampir dulu Buk?*". Kedua contoh tuturan tersebut merupakan tuturan yang menginginkan lawan bicaranya agar melakukan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan oleh penutur, dalam kajian pragmatik, tindak tutur tersebut digolongkan pada jenis tindak tutur direktif, dan tindak tutur direktif tersebut sering digunakan pramuniaga dalam proses tawar-menawar dengan konsumen.

Peneliti mengamati tuturan yang digunakan oleh pramuniaga, baik pramuniaga di Plaza Andalas Padang, Plaza Bukittinggi, Plaza Minang maupun di Plaza lainnya. Pada Plaza Andalas Padang ini, peneliti mengamati para pramuniaga lebih lincah dalam merayu konsumen, dengan menggunakan tuturan-tuturan yang bisa menarik konsumen untuk mendekati barang dagangannya. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui cara yang digunakan pramuniaga dalam merayu konsumennya. Proses rayuan tersebut digolongkan dalam tindak tutur

direktif. Tindak tutur direktif yang digunakan pramuniaga tidak hanya mengandung arti dan makna sebenarnya saja, namun kadangkala ada maksud dan makna lain yang terselubung di balik makna harfiahnya. Pramuniaga dalam bertutur harus memperhatikan bahasa serta tingkah laku dalam melayani konsumen, bahasa yang digunakan haruslah bahasa yang santun dan tidak menyinggung perasaan konsumen. Oleh sebab itu, pramuniaga harus memiliki kesantunan dalam berbahasa.

Kesantunan berbahasa tersebut diatur dalam beberapa cara atau maksim. Dalam kajian pragmatik maksim tersebut terdiri atas maksim kebijaksanaan, maksim kederawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim permufakatan, dan maksim simpati. Maksim-maksim tersebut akan memperlihatkan kesantunan berbahasa yang digunakan oleh pramuniaga di Plaza Andalas Padang .

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan tempat penelitian di Plaza Andalas Padang karena Plaza Andalas Padang merupakan salah satu plaza di kota Padang yang terdiri atas beberapa toko dan swalayan. Plaza Andalas sangat ramai dikunjungi oleh masyarakat di sekitarnya karena letaknya yang strategis dan menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari, serta pelayanan yang baik oleh pramuniaga. Peneliti mengamati tuturan-tuturan yang digunakan pramuniaga kepada konsumen dalam mempromosikan dagangannya dengan tuturan yang santun, sehingga konsumen tertarik untuk membeli barang yang ditawarkan oleh pramuniaga. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui bagaimanakah prinsip

kesantunan yang digunakan pramuniaga dalam membentuk kesantunan berbahasa berdasarkan maksim dalam tindak tutur direktif di Plaza Andalas Padang.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penelitian ini difokuskan pada prinsip kesantunan yang digunakan pramuniaga dalam membentuk kesantunan berbahasa berdasarkan maksim dalam tindak tutur direktif di Plaza Andalas Padang. Tindak tutur direktif itu mencakup sejumlah tindak tutur, yaitu tindak tutur permintaan, tindak tutur pertanyaan, tindak tutur perintah, tindak tutur larangan, tindak tutur pemberian izin, dan tindak tutur yang mengekspresikan maksud. Dalam penelitian ini, tidak semua tindak tutur direktif yang diteliti, tetapi difokuskan pada tindak tutur direktif meminta, tindak tutur direktif bertanya, tindak tutur direktif mengizinkan, dan tindak tutur direktif menyarankan berdasarkan maksim yang digunakan pramuniaga dalam membentuk kesantunan berbahasa. Hal ini disebabkan karena tindak tutur tersebut sering digunakan oleh pramuniaga dalam proses tawar-menawar.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana prinsip kesantunan dalam tindak tutur direktif meminta, tindak tutur direktif bertanya, tindak tutur direktif mengizinkan, dan tindak tutur direktif menyarankan berdasarkan maksim yang digunakan pramuniaga dalam membentuk kesantunan berbahasa di Plaza Andalas Padang.”

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penggunaan prinsip kesantunan dalam tindak tutur direktif meminta, tindak tutur direktif bertanya, tindak tutur direktif mengizinkan, dan tindak tutur direktif menyarankan yang digunakan Pramuniaga dalam membentuk kesantunan berbahasa di Plaza Andalas Padang.”

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi (1) penulis, karena hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam rangka mempelajari ilmu pragmatik, (2) pembaca, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dalam bidang pragmatik, terutama sekali dengan hal yang berkaitan dengan tindak tutur dan kesantunan berbahasa.

BAB II

KERANGKA TEORETIS

A. Kajian Pustaka

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan teori yang berhubungan dengan kesantunan dan tindak tutur. Teori yang dimaksud adalah (1) tindak tutur, (2) kesantunan, dan (3) pengertian pramuniaga.

1. Pengertian Tindak Tutur

Tindak tutur merupakan salah satu kajian dari pragmatik, yaitu studi tentang perilaku komunikasi interpersonal pemakai bahasa. Teori tindak tutur pertama sekali diperkenalkan oleh Austin di dalam buku hasil karangannya yang berjudul *How to do things with word*. Di dalam buku itu diuraikan bahwa mengujarkan sebuah kalimat tertentu dapat dilihat sebagai melakukan tindakan (act).

Menurut Yule (1996:82), tindakan-tindakan yang ditampilkan lewat tuturan biasanya disebut tindak tutur dan dalam bahasa Inggris secara umum diberi label yang lebih khusus, misalnya permintaan maaf, keluhan, pujian, undangan, janji atau permohonan, senada dengan itu Chaer dan Agustina (1995:65) mendefinisikan tindak tutur sebagai gejala individual, bersifat psikologis dan keberlangsungannya ditentukan oleh kemampuan bahasa si penutur dalam menghadapi situasi tertentu.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa tindak tutur adalah tindakan yang ditampilkan melalui tuturan-tuturan untuk menyampaikan maksud dan tujuan seseorang kepada orang lain di dalam berbagai

situasi dalam kehidupan bermasyarakat. Austin dalam Gunarwan (1994:45) membedakan tiga jenis tindakan yang berkaitan dengan ujaran, ketiganya adalah tindak lokusioner, tindak ilokusioner dan tindak perlokusioner atau singkatnya lokusi, ilokusi dan perlokusi. Tindak tutur lokusioner atau lokusi, yaitu tindak mengucapkan sesuatu dengan kata dan makna kalimat sesuai dengan makna kata itu, ujaran "*saya haus*", seseorang mengartikan "*saya*" sebagai orang pertama tunggal (yaitu si penutur), dan "*haus*" mengacu ke "tenggorokan kering dan perlu dibasahi", tanpa bermaksud untuk meminta minum. Tindak ilokusioner atau ilokusi adalah tindak melakukan sesuatu, berbicara tentang maksud, fungsi atau daya ujaran yang bersangkutan dan bertanya untuk apa ujaran itu dilakukan, jadi ujaran "*saya haus*" yang dimaksud bahwa si penutur meminta minum, sedangkan perlokusioner atau perlokusi mengacu ke efek yang dihasilkan penutur dengan mengatakan sesuatu, ujaran "*saya haus*" jika diucapkan oleh penculik anak misalnya untuk menakut-nakuti anak kecil yang diculik bahwa si penculik jika haus selalu minum darah, maka tuturan yang diucapkan penjahat akan menimbulkan efek takut kepada anak yang diculik tersebut.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa tindak tutur lokusi mengacu pada makna linguistik, sedangkan tindak tutur ilokusi adalah makna yang ditangkap oleh pendengar sesuai dengan konteksnya yang terkait dengan fungsi dan maksud lain dari tuturan tersebut, dan tindak tutur perlokusi merupakan efek atau akibat yang ditimbulkan dari tuturan yang dituturkan tersebut.

2. Tindak Tutur Direktif

Tindak tutur dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis. Searle (dalam Gunarwan, 1994:48) mengategorikan tindak tutur dalam lima jenis, yaitu (a) tindak tutur representatif, (b) tindak tutur direktif, (c) tindak tutur ekspresif, (d) tindak tutur komisif, dan (e) tindak tutur deklarasi. Tindak tutur representatif adalah tindak tutur yang mengikat penuturnya kepada kebenaran atas apa yang dikatakan, misalnya menyatakan, melaporkan, menunjukkan, dan menyebutkan. Tindak tutur direktif adalah tindak tutur yang dilakukan penuturnya dengan maksud agar si pendengar melakukan tindakan yang disebutkan dalam ujaran itu, misalnya menyuruh, memohon, menuntut, menyarankan, dan menantang. Tindak tutur ekspresif adalah tindak tutur yang dilakukan dengan maksud agar ujarannya diartikan sebagai evaluasi tentang hal yang disebutkan di dalam ujaran itu, misalnya memuji, mengucapkan terima kasih, mengkritik, dan mengeluh. Tindak tutur komisif adalah tindak tutur yang mengikat penuturnya untuk melaksanakan apa yang disebutkan di dalam ujaran itu, misalnya berjanji, bersumpah, dan mengancam. Tindak tutur deklarasi adalah tindak tutur yang dilakukan si penutur untuk menciptakan hal (status, keadaan dan sebagainya) yang baru, misalnya memutuskan, membatalkan, melarang, mengizinkan, dan memberi maaf.

Lebih lanjut, tindak tutur direktif dibahas oleh Yule (1996:93), menurutnya, tindak tutur direktif adalah jenis tindak tutur yang dipakai oleh penutur untuk menyuruh orang lain melakukan sesuatu. Jenis tindak tutur ini menyatakan apa yang menjadi keinginan penutur. Tindak tutur ini meliputi memerintah, permohonan, dan pemberian saran.

Ibrahim (1992: 27) menyebutkan bahwa tindak tutur direktif bisa mengekspresikan maksud penutur (keinginan, harapan) sehingga ujaran atau sikap yang diekspresikan dijadikan sebagai alasan untuk bertindak oleh mitra tutur. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa tindak tutur direktif adalah tindak tutur yang mengikat mitra tuturnya untuk melakukan apa yang dituturkan oleh penutur. Ibrahim (1992:27) mengelompokkan tindak tutur direktif ke dalam enam kategori berikut ini.

- 1) *Requestives* (permintaan) yaitu mengekspresikan keinginan penutur sehingga mitra tutur melakukan sesuatu, seperti: (meminta, mengemis, memohon, menekan, mengundang, mengajak, dan mendorong).
- 2) *Questions* (pertanyaan) bahwa penutur menginginkan mitra tuturnya agar memberikan jawaban atas apa yang diucapkan penutur, seperti: (bertanya).
- 3) *Requirements* (perintah) bahwa penutur mengekspresikan maksudnya sehingga mitra tutur menyingkapi keinginan yang diekspresikan oleh penutur sebagai alasan untuk bertindak, seperti: (memerintah, menghendaki, menuntut, mendikte, mengarahkan, mengatur, dan mensyaratkan).
- 4) *Prohibitives* (larangan) adalah tindak tutur yang menginginkan mitra tutur dilarang agar tidak mengerjakan sesuatu, seperti: (melarang, membatasi).
- 5) *Permissives* (pemberian izin) bahwa mengekspresikan kepercayaan penutur dan maksud penutur sehingga mitra tutur percaya bahwa ujaran penutur mengandung alasan yang cukup bagi mitra tutur untuk merasa bebas melakukan tindakan tertentu, seperti : (menyetujui, membolehkan, memberi wewenang, dan memaafkan).

- 6) *Advisories* bahwa mitra tutur percaya tentang ujaran yang disampaikan oleh penutur sebagai alasan untuk bertindak, seperti: (menasehatkan, memperingatkan, mengusulkan, menyarankan dan mendorong). Contoh memperingatkan.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa tindak tutur direktif terdiri atas enam macam, yakni (1) *requestives* (permintaan), (2) *question* (pertanyaan), (3) *requirements* (perintah), (4) *prohibitives* (larangan), (5) *permissives* (pemberian izin), dan (6) *advisories*. Di sini, tidak akan diuraikan semua bentuk tindak tutur direktif tersebut, akan tetapi dibatasi pada empat macam tindak tutur direktif, yaitu (1) tindak tutur direktif meminta, penggunaan tindak tutur direktif meminta oleh pramuniaga dimaksudkan supaya konsumen menyetujui tuturan yang disampaikan oleh pramuniaga, sehingga terjadi transaksi tawar-menawar. Tuturan meminta ini ditandai dengan tuturan pramuniaga yang terkesan menguntungkan konsumen, (2) Tindak tutur direktif bertanya, penggunaan tindak tutur direktif bertanya oleh pramuniaga dimaksudkan supaya konsumen merasa kehadirannya dibutuhkan oleh pramuniaga. Tuturan bertanya ini ditandai dengan kalimat yang diikuti tanda tanya, (3) tindak tutur direktif mengizinkan, penggunaan tindak tutur direktif mengizinkan oleh pramuniaga dimaksudkan agar konsumen merasa dihargai oleh pramuniaga. Tuturan mengizinkan ini ditandai dengan kata silahkan atau iya, yang menandakan kesediaan pramuniaga terhadap keinginan konsumen, dan (4) tindak tutur direktif menyarankan, penggunaan tindak tutur direktif menyarankan oleh pramuniaga ditandai dengan pendapat dan saran yang disampaikan kepada konsumen.

3. Konteks Tindak Tutur

Konteks mempunyai fungsi yang sangat penting dalam kegiatan komunikasi karena konteks menentukan maksud dan makna suatu tuturan. Aminuddin dalam Faruk (2002:37) menjelaskan bahwa konteks ujaran merupakan konteks pertuturan berupa situasi, media yang digunakan dalam pertuturan, lokasi, persona yang melibatkan, kondisi saat pertuturan berlangsung, dan berbagai situasi dan kondisi yang memungkinkan terjadinya peristiwa tuturan.

Malinowski (dalam Juita, 1999:60) memperkenalkan dua gagasan pokok tentang konteks, yaitu konteks situasi dan konteks budaya. Konteks situasi adalah lingkungan, yaitu tidak hanya tuturan saja, namun keadaan tempat teks itu dikomunikasikan, dan konteks budaya adalah latar belakang budaya secara keseluruhan. Wert dalam Fetriani (2005:7) membagi konteks atas dua macam, yaitu konteks situasional dan konteks linguistik. Konteks situasional dikelompokkan menjadi konteks budaya dan konteks langsung. Konteks budaya adalah konteks yang berasal dari luar bahasa itu sendiri, seperti latar belakang budaya, tingkah laku masyarakat yang mempengaruhi tindak berbahasa, sedangkan konteks langsung adalah variabel sosiolinguistik yang mempunyai hubungan langsung dengan tuturan yang ada. Konteks linguistik terdiri atas kalimat-kalimat atau tuturan-tuturan yang mendahului suatu kalimat atau tuturan tertentu dalam peristiwa komunikasi.

Hymes (dalam Fatimah, 1994: 29) menjelaskan bahwa terdapat delapan unsur yang berhubungan dengan setiap komunikasi bahasa, yaitu (1)

Latar (*setting* dan *scene*), latar ini mengacu pada tempat dan waktu atau tempo terjadinya percakapan, (2) peserta (*participants*), peserta mengacu kepada peserta percakapan, yakni pembicara dan pendengar, (3) hasil (*ends*), hasil mengacu pada hasil percakapan dan tujuan percakapan, (4) amanat (*message*), amanat mengacu pada bentuk dan isi amanat. Bentuk amanat bisa berupa surat, esai, iklan pemberitahuan, pengumuman, dan lainnya, (5) cara (*key*), cara mengacu pada semangat melaksanakan percakapan, (6) sarana (*instrument*) sarana mengacu pada apakah pemakaian bahasa dilaksanakan secara lisan atau tulis, dan mengacu pula pada variasi bahasa yang digunakan, (7) norma (*norm*) norma mengacu pada perilaku peserta percakapan, (8) jenis (*genre*) jenis mengacu kepada kategori, seperti sajak, teka-teki, kuliah dan doa.

Berdasarkan pengertian konteks dan ciri konteks tersebut, dapat disimpulkan bahwa konteks dapat menentukan makna dan maksud ujaran serta kondisi saat pertuturan berlangsung dan berbagai situasi yang memungkinkan terjadinya peristiwa tuturan tersebut.

4. Pengertian Kesantunan

Kesantunan merupakan tata krama atau etika yang digunakan oleh seseorang untuk memelihara hubungan yang baik antarsesama dalam berkomunikasi dan berperilaku. Kita menyadari bahwa berkomunikasi bukan sekedar menyampaikan pesan kepada lawan tutur melainkan juga memelihara hubungan sosial timbal balik antara penutur dan mitra tutur.

Lakoff (dalam Syahrul, 2008:15) menjelaskan bahwa kesantunan adalah sistem hubungan interpersonal yang dirancang untuk mempermudah

interaksi dengan memperkecil potensi konflik dan konfrontasi yang selalu terjadi dalam pergaulan manusia, sedangkan pandangan kesantunan Brown dan Levinson dalam Syahrul (2008: 17) yang dikenal dengan pandangan “muka” yang mengacu pada citra diri atau “penyelamatan muka” (*face saving*). Setiap orang yang berkomunikasi (penutur dan lawan tutur) tentu saja mempunyai muka. Muka itulah yang dijaga, diselamatkan dan dihormati. Untuk menjaga muka, dilakukan dengan memperhatikan kesantunan. Leech (yang dikutip Manaf, 2005:24) menganggap kesantunan berbahasa adalah usaha untuk membuat adanya keyakinan-keyakinan dan pendapat yang tidak sopan menjadi sekecil mungkin dengan mematuhi prinsip kesantunan berbahasa.

Lakoff dalam Rahardi (2005:70) mengemukakan tiga ketentuan untuk dapat dipenuhinya kesantunan dalam kegiatan bertutur, yaitu (a) skala formalitas, yaitu dinyatakan agar para peserta tutur dapat merasa nyaman dan kerasan dalam kegiatan bertutur. Untuk itu, tuturan yang digunakan tidak boleh terkesan angkuh dan nada memaksa, (b) skala ketidaktegasan, yaitu penutur dan mitra tutur dapat saling merasa nyaman dan kerasan dalam bertutur sehingga terjalin komunikasi yang santun, (c) skala kesekawanan atau kesamaan, yang menunjukkan bahwa untuk dapat bersifat santun, orang haruslah bersikap ramah dan selalu mempertahankan persahabatan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kesantunan sama dengan tata krama atau etiket yang berlaku dalam masyarakat untuk memelihara hubungan yang baik antara penutur dan mitra

tutur dalam komunikasi. Penutur diharapkan bisa menjaga muka lawan tuturnya dan memberikan rasa nyaman dan kerasan dalam kegiatan bertutur dengan tuturan yang santun dan tidak ada nada paksaan sehingga tercipta kesantunan berbahasa.

5. Prinsip Kesantunan

Wijana (1996:55) membedakan prinsip kesopanan atau kesantunan dalam sejumlah maksim, yakni maksim kebijaksanaan (*tack maxim*), maksim kemurahan (*generosity maxim*), maksim penerimaan (*approbation maxim*), maksim kerendahan hati (*modesty maxim*), dan maksim kesimpatian (*sympati maxim*). Leech dalam Rahardi (2005:59) menerjemahkan maksim-maksim dalam prinsip kesantunan yang terdiri atas maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim permufakatan, dan maksim simpati.

1) Maksim Kebijaksanaan

Maksim kebijaksanaan dalam prinsip kesantunan dimaksudkan supaya penutur bisa meminimalkan kerugian orang lain dan memaksimalkan keuntungan orang lain dalam kegiatan bertutur.

Contoh maksim kebijaksanaan

A : “Silahkan makan saja dulu, Nak! Tadi kami semua sudah mendahului.”

B : “Wah, saya jadi tidak enak, Bu.”

(Konteks: dituturkan oleh seorang ibu kepada seorang anak muda yang sedang bertamu di rumah ibu tersebut. Pada saat itu, ia harus berada di rumah ibu tersebut sampai malam karena hujan sangat deras dan tidak segera reda).

2) Maksim Kedermawanan

Pada maksim ini penutur diharapkan dapat meminimalkan keuntungan diri sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi orang lain.

Contoh maksim kedermawanan

A : “Mari saya cucikan baju kotormu! Pakaianku tidak banyak, kok, yang kotor.”

B : “Tidak usah, Mbak. Nanti siang saya akan mencuci juga, kok.”

(Konteks: dituturkan seorang anak kos pada teman kosnya. Anak yang satu berhubungan demikian erat dengan anak yang satunya).

3) Maksim Penghargaan

Maksim ini bertujuan agar penutur meminimalkan cacian pada orang lain dan memaksimalkan pujian pada orang lain.

Contoh maksim penghargaan

A : “Pak, aku tadi sudah memulai kuliah perdana untuk kelas Business English.”

B : ”Oya, tadi aku mendengar Bahasa Inggrismu jelas sekali dari sini.”

(Konteks: dituturkan oleh seorang dosen kepada temannya yang juga seorang dosen dalam ruang kerja dosen pada sebuah perguruan tinggi).

4) Maksim Kesederhanaan

Dalam maksim kesederhanaan diharapkan penutur mengurangi pujian pada diri sendiri dan bersikap rendah hati pada lawan tuturnya.

Contoh maksim kesederhanaan

A : “Nanti Ibu yang memberikan sambutan ya dalam rapat Desa Wisma!”

B : “Waduh,...nanti grogi aku.”

(Konteks: dituturkan oleh seorang Ibu anggota Desa Wisma kepada temannya sesama anggota perkumpulan tersebut ketika mereka bersama-sama berangkat ke tempat pertemuan).

5) Maksim Permufakatan

Pada maksim ini, penutur dapat mengurangi ketidaksesuaian dengan orang lain dan meningkatkan persesuaian antara diri sendiri dengan orang lain.

Contoh maksim permufakatan

A : “Ruangannya gelap ya, Bu!”

B : “He..eh! Saklarnya mana, ya?”

(Konteks: dituturkan oleh seorang guru kepada rekannya yang juga seorang guru pada saat mereka berada di ruang guru).

6) Maksim Simpati

Maksim ini mengharapakan agar peserta tutur dapat mengurangi antipati antara diri sendiri dengan orang lain dan perbesar simpati dengan orang lain.

Contoh maksim simpati

A : “ Rencananya aku mau mengurus beasiswa tahun ini! ”.

B : “ Wah, bagus dong. Mudah-mudahan kamu diterima ya ? ”.

(Konteks: Dituturkan seorang mahasiswa pada teman kuliahnya).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa secara garis besar kesantunan berbahasa tersebut dapat diketahui melalui prinsip-prinsip kesantunan, diantaranya terdiri dari sejumlah maksim, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim permufakatan dan maksim simpati. Maksim-maksim tersebut berhubungan dengan keuntungan atau kerugian diri sendiri

dan orang lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan keenam maksim, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim permufakatan dan maksim simpati karena maksim tersebut berhubungan dengan tindak tutur direktif pramuniaga Plaza Andalas Padang yaitu dalam tindak tutur direktif meminta, tindak tutur direktif bertanya, tindak tutur direktif mengizinkan dan tindak tutur direktif menyarankan.

6. Pengertian Pramuniaga

Pramuniaga adalah karyawan perusahaan dagang yang bertugas melayani konsumen atau disebut juga pelayan toko. Seperti yang diungkap oleh Ariefika (<http://ariefika.multiply.com/journal/item/1/Pramuniaga-17k/>) bahwa pramuniaga adalah seseorang yang berprofesi sebagai pelayan toko, *departement store* atau *supermarket*. Pramuniaga bukan hanya menjalankan tugas penjualan, tetapi juga dimungkinkan untuk menampung berbagai kesan, pesan, keluhan dari konsumen.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini antara lain: penelitian yang dilakukan oleh Wirda Nigsih (2002) yang berjudul Kesantunan Berbahasa Pramuniaga dalam Melayani Konsumen: Studi Kasus di Plaza Minang. Hasil penelitiannya adalah terdapatnya lima jenis tindak tutur, yaitu representatif, direktif, komisif, ekspresif dan deklaratif serta maksim-maksim yang digunakan dalam membentuk kesantunan berbahasa, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kerendahan hati, penerimaan, kemurahan, kecocokan, dan kesimpatian.

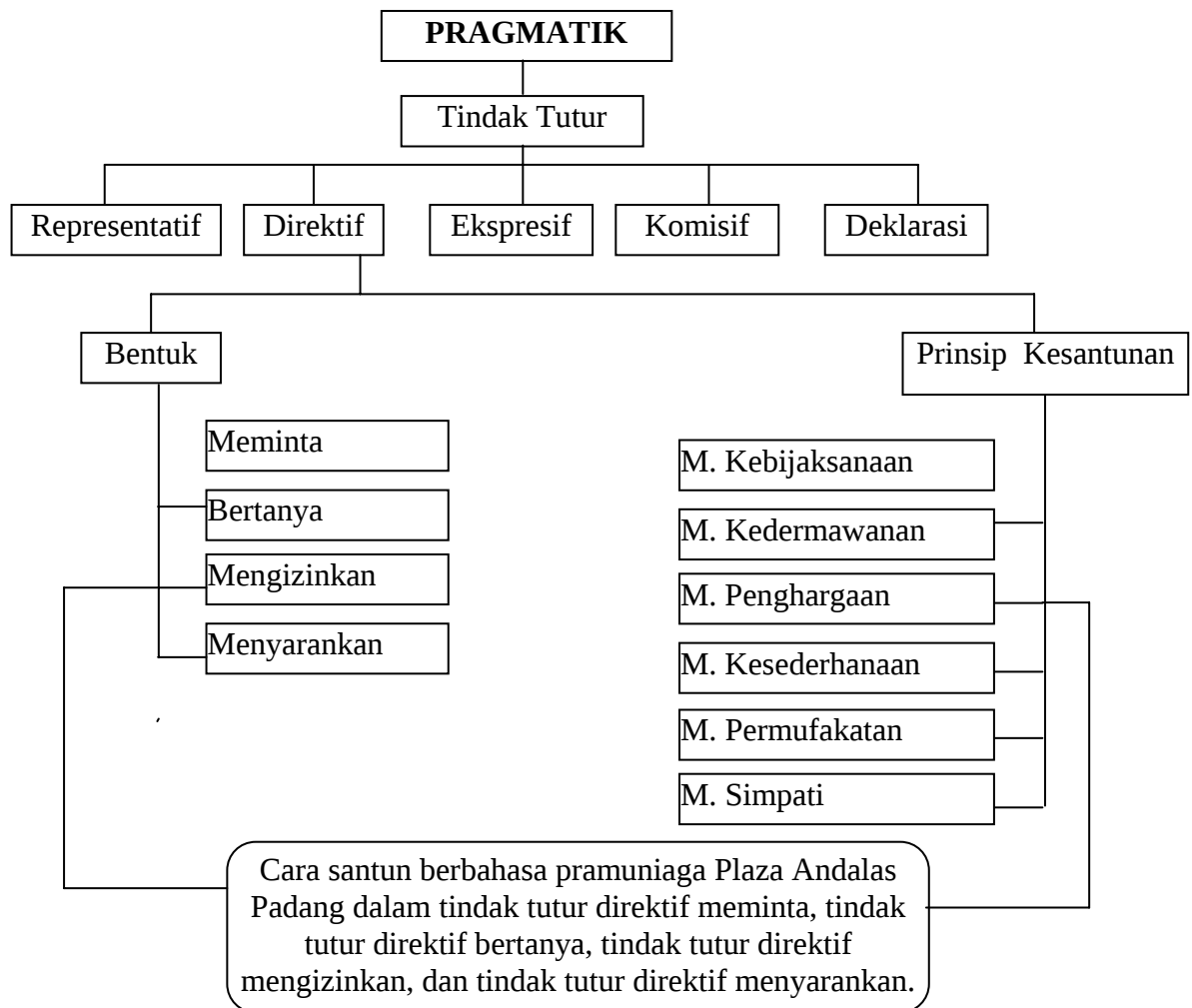
Ronal Calces (2007) meneliti Tindak Tutur pedagang Buah di Pasar Baru Padang Panjang. Hasil penelitiannya menggunakan bentuk dan fungsi tindak tutur direktif, bentuk tindak tutur direktif yang digunakan oleh pedagang buah adalah tindak tutur menyuruh, memohon, menyarankan, dan mengundang. Fungsi tindak tutur yang ditemukan, yaitu kompotitif dan konvivial. Osmi Mulia Mardis (2007) meneliti Strategi Kesantunan Bertanya dalam Bahasa Indonesia pada Dialaog Indonesia Menyapa di RRI, dari hasil penelitiannya adalah ungkapan dan struktur sintaksis yang menunjukkan kesantunan tindak tutur, ungkapan yang digunakan yaitu ungkapan sapaan hormat, ungkapan merendahkan, ungkapan pelembut tuturan, dan ungkapan yang berkonotasi positif.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini memfokuskan pada prinsip kesantunan yang digunakan pramuniaga dalam membentuk kesantunan berbahasa berdasarkan maksim dalam tindak tutur direktif di Plaza Andalas Padang.

C. Kerangka Konseptual

Tindak tutur merupakan salah satu bagian dari kegiatan berbahasa, tindak tutur berdasarkan maksud penutur dibagi atas tindak tutur representatif, direktif, komisif, ekspresif, dan deklarasif. Untuk melihat kesantunan berbahasa digunakan prinsip kesantunan yang dibagi menjadi maksim-maksim, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kederawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim permufakatan, dan maksim simpati. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan penelitian pada cara santun berbahasa pramuniaga Plaza Andalas Padang dalam tindak tutur direktif meminta, tindak tutur direktif

bertanya, tindak tutur direktif mengizinkan, dan tindak tutur direktif menyarankan.



Bagan Kerangka Konseptual

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan data yang telah dianalisis, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. Pertama, tindak tutur direktif yang digunakan oleh pramuniaga dalam melayani konsumen di Plaza Andalas Padang terdiri atas empat tindak tutur direktif, yaitu : (a) meminta; (b) bertanya; (c) mengizinkan, dan (e) menyarankan. Tindak tutur direktif yang dominan digunakan pramuniaga dalam melayani konsumen di Plaza Andalas Padang adalah tindak tutur direktif menyarankan. Kedua, ada enam maksim yang digunakan pramuniaga dalam membentuk kesantunan berbahasa dalam melayani konsumen di Plaza Andalas Padang terdiri dari beberapa maksim, yaitu: (a) maksim kebijaksanaan; (b) maksim kedermawanan; (c) maksim penghargaan; (d) maksim kesederhanaan; (e) maksim permufakatan, dan (f) maksim simpati. Maksim yang paling dominan digunakan pramuniaga dalam melayani konsumen di Plaza Andalas Padang adalah maksim penghargaan dan maksim kebijaksanaan. Penggunaan tindak tutur dan penggunaan maksim itu adalah untuk membentuk kesantunan berbahasa.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan beberapa hal sebagai berikut ini: (1) agar pramuniaga hendaknya selalu menggunakan kesantunan berbahasa agar konsumen atau calon pembeli merasa senang, (2) penelitian ini hanya menganalisis tentang kesantunan berbahasa yang dilakukan pramuniaga dalam

tindak tutur direktif . Oleh karena itu, penelitian yang lain dapat menganalisis aspek yang lain, (3) tinjauan pragmatik dalam tindak tutur pramuniaga di Plaza Andalas Padang diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terhadap bidang pragmatik, khususnya yang berhubungan dengan kesantunan berbahasa dan tindak tutur direktif, dan (4) pemahaman tentang kesantunan berbahasa dan tindak tutur ini masih kurang dan sebaiknya perlu peningkatan dalam pengajaran tindak tutur agar lebih mudah dipahami.

KEPUSTAKAAN

- Calces, Ronal. 2007. "Tindak Tutur Pedagang Buah di Pasar Baru Padang Panjang". *Skripsi*. Padang: FBSS UNP.
- Chaer, Abdul dan Leonie Agustina. 1995. *Sosiolinguistik Suatu Pengantar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Faruk. HT. 2002. *Analisis Wacana dari Linguistik Sampai Dekonstruksi*. Yogyakarta: Kanak.
- Fatimah. 1994. *Wacana Pemahaman dan Hubungan Antarunsur*. Bandung: Eresco.
- Fetriani, Bety. 2005. "Tuturan Basa-Basi Masyarakat Serawai Bengkulu Selatan". *Tesis*. Konsentrasi Pendidikan Bahasa Sastra Indonesia Pascasarjana UNP.
- Gunarwan, Asim. 1994. "Pragmatik: Pandangan Mata Burung" *di Dalam Mengiring Rekan Sejati: Festschrift Buat Pak Ton. Soejono Dardjowidjojo* (editor). Jakarta: Universitas Atma Jaya.
- Ibrahim, Abdul Syukur. 1933. *Kajian Tindak Tutur*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Juita, Novia. 1999. "Wacana Bahasa Indonesia" Buku Ajar. Padang: Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia. FBSS. UNP.
- Leech, Geoffry. 1993. *Prinsip-prinsip Pragmatik*. Jakarta: University Press.
- Mahsun. 2006. *Metode Penelitian Bahasa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mardis, Osmi Mulia. 2007. "Strategi Kesantunan Bertanya dalam Bahasa Indonesia Pada Dialog Indonesia Menyapa di RRI". *Skripsi*. Padang: FBSS. Universitas Negeri Padang.
- Moleong, Lexy J. 1989. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Manaf, Ngusman Abdul. 2005. "Realisasi Strategi Kesantunan Direktif di dalam Bahasa Indonesia Kalangan Anggota Kelompok Etnis Minangkabau di Padang". *Disertasi*. Jakarta :Universitas Indonesia.
- Ningsih, Wirda. 2002. "Kesantunan Berbahasa Pramuniaga dalam Melayani Konsumen: Studi Kasus di Plaza Minang". *Skripsi*. Padang: FBSS. Universitas Negeri Padang.