

ABSTRAK

KESANTUNAN BERTUTUR *CUSTOMER SERVICE* DI BANK LAMPUNG DAN IMPLIKASINYA DALAM PEMBELAJARAN BAHASA INDONESIA DI SMA

Oleh

DIYAH BERTA ALPINA

Masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana kesantunan bertutur *customer service* di Bank Lampung ketika berinteraksi dengan nasabah dan implikasinya dalam pembelajaran bahasa Indonesia di SMA. Tujuan penelitian ialah untuk mendeskripsikan kesantunan bertutur *customer service* di Bank Lampung ketika berinteraksi dengan nasabah dan implikasinya dalam pembelajaran bahasa Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data berupa tuturan *customer service* di Bank Lampung dan data penelitian ini berupa tuturan *customer service* yang mengandung kesantunan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik rekam catat dan teknik analisis data menggunakan analisis heuristik.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat tuturan *customer service* yang menaati dan melanggar maksim kesantunan yang mencakup maksim kearifan,

kedermawanan, simpati dan kesempakatan. Penaatan maksim kesantunan yang cenderung dilakukan *customer service* ialah maksim kedermawanan dan pelanggaran maksim yang dilakukan *customer service* ialah maksim kesepakatan. Kesantunan bertutur *customer service* menggunakan dua bentuk tuturan, yaitu tuturan langsung dan tidak langsung. Tuturan langsung ditandai dengan penanda kesantunan *tolong, mohon, maaf, mari, silakan, terima kasih, coba* dan *Bapak/Ibu*, sedangkan tuturan tidak langsung ditandai dengan dua bentuk tuturan, yaitu tuturan deklaratif dan interogatif. Kajian kesantunan ini dapat digunakan oleh guru sebagai tambahan materi pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA, khususnya siswa kelas sepuluh. Guru dapat memanfaatkan kesantunan bertutur *customer service* dalam pembelajaran Kurikulum 2013 dengan KD 3.11 menganalisis isi struktur dan kebahasaan teks negosiasi dan KD 4.11 mengontrusksi teks negosiasi dengna memerhatikan isi, struktur dan kebahasaan.

Kata kunci: Bank, *customer service*, kesantunan, linguistik, maksim, pragmatik.