

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

(Skripsi)

**Oleh
DIYAH BERTA ALPINA**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
2017**

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.

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

**Oleh
DIYAH BERTA ALPINA**

**Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA PENDIDIKAN**

**Pada
Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kesantunan Bertutur *Customer Service* di
Bank Lampung dan Implikasinya dalam
Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA

Nama Mahasiswa : Diyah Berta Alpina

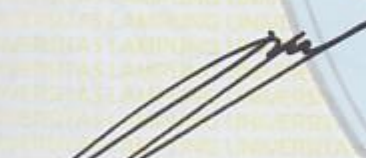
No. Pokok Mahasiswa : 1313041018

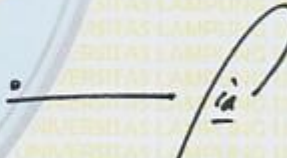
Program Studi : Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia

Jurusan : Pendidikan Bahasa dan Seni

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan




Dr. Mulyanto Widodo, M.Pd.
NIP 19620203 198811 1 001


Eka Sofia Agustina S.Pd., M.Pd
NIP 197808092008012014

2. Ketua Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni


Dr. Mulyanto Widodo, M.Pd.
NIP 19620203 198811 1 001

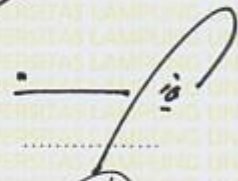
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Mulyanto Widodo, M.Pd.**



Sekretaris : **Eka Sofia Agustina, S.Pd., M.Pd.**



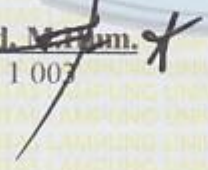
Penguji
Bukan Pembimbing : **Dr. Sumarti, M.Hum.**



2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dr. Muhammad Fuad, M.Hum.

NIP. 19590722 198603 1 003



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Oktober 2017

SURAT PERNYATAAN

Sebagai civitas akademik Universitas Lampung saya yang bertanda tangan di bawah ini:

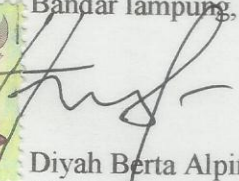
nama : Diyah Berta Alpina
NPM : 1313041018
judul skripsi : Kesantunan Bertutur *Customer Service* di Bank Lampung dan Implikasinya dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA
program studi : Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
jurusan : Pendidikan Bahasa dan Seni
fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. karya tulis ini bukan saduran/terjemahan, murni gagasan, rumusan dan pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Pembina akademik;
2. dalam karya tulis terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan dalam pustaka;
3. saya menyerahkan hak milik saya atas karya tulis ini kepada Universitas Lampung, dan oleh karenanya Universitas Lampung berhak melakukan pengolaan atas karya tulis ini sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku; dan
4. pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Lampung.



Bandar Lampung, 06 Oktober 2017


Diyah Berta Alpina
NPM 1313041018

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kedondong Kabupaten Pesawaran 21 Oktober 1995, sebagai anak pertama dari pasangan Bapak Hazairin dan Ibu Rosmayati. Penulis memulai pendidikan di Taman Kanak-kanak (TK) IQRA, selesai pada tahun 2001; Sekolah dasar (SD) Negeri 4 Kedondong, Selesai pada tahun 2007; Madrasah Tsanawiyah (Mts) Diniyyah Putri Lampung. Selesai pada tahun 2010; Mandrasah Aliyah Negeri (MAN) Kedondong kecamatan Pesawaran, selesai pada tahun 2013.

Pada tahun 2013 penulis diterima menjadi mahasiswa di Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Pada tahun 2016 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata Kependidikan Terintegrasi (KKN-KT) di Desa Dono Arum, Kecamatan Seputih Agung, Kabupaten Lampung Tengah dan melaksanakan PPL di SMP N 2 Seputih Agung, Lampung Tengah. Saat ini penulis menjadi tenaga pengajar di SD N 33 Way Lima, Kabupaten Pesawaran.

MOTO

“Niat, Bedoa, Usaha, Kerja keras, Berpikir positif, yakin bisa dan Bedoa”

(Diyah Berta Alpina)

*“Orang sukses punya kebiasaan mengerjakan apa yang tidak dilakukan
orang yang gagal”*

(Thomas Alfa Edison)

*“Mimpi itu adalah orang yang bangun dari tidur,
tetapi kalau Visi adalah impian di masa depan yang digapai”*

(BJ. Habibie)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim.

Mengucap *Alhamdulillah* dengan penuh rasa syukur atas segala rahmat dan keridhoan yang diberikan oleh Allah SWT dengan ketulusan hati serta dengan segenap jiwa dan raga kupersembahkan karya tulis ini untuk orang-orang tersayang.

1. Kedua Orang tua tercinta, Ayah dan Emak yang selalu mendoakan anak sulung mu ini dan selalu bekerja keras siang dan malam mencari pundi-pundi rejeki untuk membiayai pendidikan yang tidak murah ini.
2. Ketiga adik tercinta yang rela menahan diri untuk tidak membeli barang-barang mewah demi Tete kalian yang sedang menimba ilmu di Universitas dan terima kasih atas senyum kalian yang menjadi penyemangat Tete.
3. Kakek dan Nenek, Abah haji dan Emak haji yang selalu menyisipkan doa kesuksesan untuk cucumu ini serta memberikan wejangan-wejangan yang sangat memacu jiwa.
4. Almamater tercinta Universitas Lampung yang telah memberikan banyak pengalaman.

SANWACANA

Assalamualaikum WR. WB.

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Kesantunan Bertutur *Customer service* Bank Lampung dan Implikasinya dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan program studi pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia.

Penulis banyak menerima bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr. Mulyanto Widodo, M.Pd. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni sekaligus menjadi Pembimbing Akademik dan Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing penulis, serta memberikan motivasi, saran dan nasihat yang berharga bagi penulis.
2. Eka Sofia Agustina, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis, serta memberikan motivasi, saran dan nasihat yang berharga bagi penulis.

3. Dr. Sumarti, M.Hum selaku penguji bukan Pembimbing yang telah memberikan kritik, saran, dan nasihat kepada penulis.
4. Dr. Munaris, M.Pd. selaku Ketua Program Studi pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia.
5. Dr. H. Muhammad Fuad, M.Hum. Selaku Dekan FKIP Universitas Lampung.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia yang telah member penulis berbagai ilmu yang bermanfaat.
7. Orangtua tercinta, Ibu Rosmayati dan Bapak Hazairin yang telah membesarkan, mendidik, mendukung, mendoakan penulis dan tiada hentinya mencurahkan kasih sayang sepanjang hidup kepada penulis.
8. Adik-adik penulis Ditya Aslamiyah, Diara Duta Arafah dan Airin Rahmidiani terima kasih karena selalu mendukung, mendoakan dan memberikan keceriaan hingga terselesaikan studi ini.
9. Kakek dan nenek Hi. Yahya Rusdi dan Hj. Masliah terimakasih karena selalu mendoakan dan memberikan nasihat-nasihat yang membangun penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini.
10. Sahabat-sahabat penulis Gadis (Nurul, Indri, Ratu dan Musta) yang telah bersedia mendengarkan keluh kesah saat mengerjakan tugas ini dan semoga persahabatan kita sampai Tuhan memisahkan kita.
11. Sahabat masa kecil yang masih bersahabat hingga kini Renalia Putri yang bersedia meluangkan waktu untuk menemani berkeliling untuk mendapat bagian penting dari tugas ini.

12. Sahabat ANJAL (anak jalanan) alam, martin, gusti, muh, apis, musta, indri, ratu dan nurul terimakasih telah mengukir kenangan dengan lelucon dan perjalanan indah yang tak terlupakan.
13. Sahabat masa SMA (*scuter*) Indah, Resa, Eka, Jepri, Rian, Husnan, Desi N, Desi M, Kohar, Husnan, Dwi, Nuryl dan yang lainnya.
14. Teman-teman seperjuangan kuliah BATRASIA angkatan 2013 kelas A dan B.
15. Teman-teman 40 hari KKN-KT Desa Dono Arum, Kecamatan Seputih Agung, Lampung Tengah. Rizky, Tyas, Ahmad, Afria, Atika, Soleha, Mindi, Fuji, dan Kakak Ut.
16. Semua yang telah mendukung dan mendoakan, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
17. Almamater tercinta, Universitas Lampung.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dari pihak-pihak yang telah disebutkan di atas. Semoga usaha keras dan niat baik penulis mendapat rahmat dari Allah SWT dan skripsi ini bermanfaat untuk kemajuan pendidikan, khususnya pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia.

Bandar Lampung, Juli 2017

Diyah Berta Alpina

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
HALAMAN JUDUL	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
SANWACANA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pragmatik	8
2.2 Tindak Tutur	9
2.3 Konteks	10
2.4 Kesantunan	11
2.4.1 Maksim Kearifan (<i>tact maxim</i>).....	12
2.4.2 Maksim Kedermawanan (<i>generosity maxim</i>).....	13
2.4.3 Maksim Pujian (<i>approbation maxim</i>).....	14
2.4.4 Maksim Kerendahan Hati (<i>modesty maxim</i>)	15
2.4.5 Maksim Kesepakatan (<i>agreement maxim</i>)	15
2.4.6 Maksim Simpati (<i>sympathy maxim</i>).....	16
2.5 Skala Kesantunan	17
2.6 Kesantunan Linguistik dan Pragmatik	20
2.6.1 Kesantunan Linguistik	20
2.6.2 Kesantunan Pragmatik	29

2.7 Kategori Fatis	35
2.8 Bank	38
2.9 Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	41
3.2 Data dan Sumber Data	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data	42
3.4 Analisis Data	42
3.5 Pedoman Analisis Data Penelitian	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	51
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Penaatan dan Pelanggaran Maksim Kesantunan	54
4.2.1.1 Maksim Kearifan	54
4.2.1.2 Maksim kedermawanan	56
4.2.1.3 Maksim Kesepakatan	57
4.2.1.4 Maksim Simpati	60
4.2.2 Kesantunan dalam tutur langsung	62
4.2.2.1 Penanda Kesantunan <i>tolong</i>	63
4.2.2.2 Penanda Kesantunan <i>mohon</i>	64
4.2.2.3 Penanda Kesantunan <i>maaf</i>	65
4.2.2.4 Penanda Kesantunan <i>terima kasih</i>	66
4.2.2.5 Penanda Kesantunan <i>coba</i>	68
4.2.2.6 Penanda Kesantunan <i>mari</i>	69
4.2.2.7 Penanda Kesantunan <i>Bapak/Ibu</i>	70
4.2.2.8 Penanda Kesantunan <i>Silakan</i>	71
4.2.3 Kesantunan dalam tutur tidak langsung	73
4.2.3.1 Kesantunan Pragmatik Tuturan Deklaratif	74
4.2.3.2 Kesantunan Pragmatik Tuturan Interogatif	79
4.2.4 Implikasi Hasil Penelitian dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA	86

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	91
5.2 Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.4.1 Pedoman Analisis Maksim Kesantunan Leech	46
3.4.2 Pedoman Analisis Penanda Kesantunan Linguistik	47
3.4.3 Pedoman Analisis Kesantunan Pragmatik	49
4.1 Penaatan Maksim-maksim Kesantunan Bertutur <i>customer service</i> di Bank Lampung	61
4.2 Pelanggaran Maksim-maksim Kesantunan Bertutur <i>customer service</i> di Bank Lampung	61
4.3 Tuturan yang menggunakan kesantunan Linguistik dengan Penanda kesantunan dalam tuturan <i>custome service</i> di Bank Lampung	74
4.4 Tuturan yang Menggunakan Kesantunan Pragmatik dengan tuturan deklaratif dan tuturan Introgatif	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Korpus data Kesantunan Berrtutur	97
2. Traskripsi tuturan <i>customer service</i>	137
3. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)	164
4. Surat Izin Penelitian	173

DAFTAR SINGKATAN

CS	: <i>Customer Service</i>
MKf	: maksim kearifan
MKd	: maksim kedermawanan
MPj	: Maksim Pujian
MKH	: Maksim Kerendahan Hati
MKs	: Maksim Kesepakatan
MSp	: Maksim Simpati
PMKf	: Pelanggaran Maksim Kearifan
PMKd	: Pelanggaran Maksim Kedermawanan
PMPj	: Pelanggaran Maksim Pujian
PMKH	: Pelanggaran Maksim Kerendahan Hati
PMKs	: Pelanggaran Maksim Kesepakatan
PMSp	: Pelanggaran Maksim Simpati
KPDSr	: Kesantunan Pragmatik Deklaratif Suruhan
KPDAj	: Kesantunan Pragmatik Deklaratif Ajakan
KPDPs	: Kesantunan Pragmatik Deklaratif Persilaan
KPDLr	: Kesantunan Pragmatik Deklaratif Larangan
KPIPr	: Kesantunan Pragmatik Interogatif Perintah
KPIPm	: Kesantunan Pragmatik Interogatif Permohonan
KPIP s	: Kesantunan Pragmatik Interogatif Persilaan
KPILr	: Kesantunan Pragmatik Interogatif Larangan
KPIAj	: Kesantunan Pragmatik Interogatif Ajakan
SMA	: Sekolah Menengah Atas

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial yang perlu bersosialisasi dengan lingkungan. Proses bersosialisasi ini salah satunya dengan berkomunikasi satu sama lain. Saat berkomunikasi penutur melakukan kegiatan bertutur sebagai suatu proses pertukaran informasi kepada lawan bicaranya. Kegiatan bertutur itu sendiri sebagai suatu kegiatan (ucapan) untuk mengomunikasikan maksud seseorang kepada penyimak melalui bahasa lisan. Maksud tersebut dapat tersampaikan dengan baik apabila pendengar memahami makna yang ingin disampaikan penutur.

Hal inilah yang akhirnya timbul tindak tutur ketika terjadi pertukaran informasi antara penutur dan mitra tutur. Dalam tindak tutur terdapat konteks yang menjadi bahan tuturan seorang penutur dan mitra tutur agar peristiwa tutur tersebut dapat dipahami oleh kedua belah pihak. Jika penutur dan mitra tutur berada dalam konteks yang berbeda, maka peristiwa tutur tersebut tidak akan berjalan dengan baik, sehingga makna dalam tuturan itu tidak tersampaikan. Hal ini juga membuktikan bahwasannya jika dalam ilmu pragmatik, bahasa dan konteks merupakan satu kesatuan yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan.

Ketika seseorang bertutur ada hal yang patut diperhatikan. Saat bertutur, penutur harus melihat situasi, kapan, di mana, dan dengan siapa. Ketika hal tersebut dilakukan, penutur dapat menempatkan posisinya dan menjaga ucapan saat bertutur misalnya, saat berkomunikasi dengan mitra tutur yang lebih tua cara bertuturnya harus lebih merendah. Hal itu dirasa lebih santun karena pada hakikatnya orang yang lebih tua adalah orang yang patut dihormati. Tidak hanya itu, ketika penutur ingin meminta tolong atau ketika bertanya kepada mitra tutur, baik yang lebih tua, lebih muda ataupun sebaya tuturan yang kita ucapkan haruslah dengan tuturan yang santun.

Penggunaan tuturan yang santun dapat kita lakukan dengan menggunakan kata atau kalimat yang ramah didengar oleh mitra tutur atau yang tidak membuat mitra tutur merasa dirugikan. Tidak hanya itu penggunaan intonasi dan nada bicara juga harus diperhatikan oleh penutur ketika sedang berkomunikasi dengan mitra tutur. Hal tersebut dapat membuat mitra tutur merasa nyaman, sehingga hubungan antara mitra tutur dan penutur dapat terjaga. Sopan santun berarti berkenaan dengan interaksi tuturan antara penutur dan mitra tutur. Hubungan yang dimaksud tersebut ialah hubungan dalam berkomunikasi ketika melakukan tindak tutur.

Pada kesantunan bertutur ada sejumlah pakar yang mengajukan teori kesantunan diantaranya, Lakoff (1973), Fraser (1978), Brown dan Levinson (1978), Leech (1983) dan Pranowo (2009). Pada penelitian ini penulis merujuk pada teori kesantunan Leech, yang menggunakan maksim-maksim kesantunan. Maksim-maksim tersebut yaitu, maksim kearifan, kedermawanan, kesepakatan, kerendahan hati, pujian dan simpati. Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti

bagaimana tuturan *customer service* yang menaati dan melanggar maksimum kesantunan Leech. Tidak hanya itu sebagai bentuk kesantunan dan penataan maksimum pada tuturan. Penulis juga mengaitkan tuturan langsung yang ditandai dengan kesantunan linguistik dengan penanda kesantunan serta tuturan tidak langsung yang ditandai dengan kesantunan pragmatik dengan tuturan deklaratif dan interogatif.

Apabila kita menggunakan kesopanan sebagai suatu konsep yang tegas, seperti gagasan '*tingkah laku sosial yang sopan*' atau etika yang terdapat dalam budaya. Hal itu dapat menentukan perilaku sopan dalam interaksi sosial. Akan tetapi, dalam suatu interaksi ada tipe khusus kesopanan yang lebih sempit di tempat kerja. Seperti halnya di lingkungan perbankan (Yule, 104: 2006).

Dalam hal ini, Bank mempunyai peran dalam menghimpun dana masyarakat karena bank merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai kalangan dalam menempatkan dana secara aman. Disisi lain bank berperan dalam menyalurkan dana kepada masyarakat. Agar nasabah percaya kepada pelayanan bank tersebut peran pelayan bank atau *customer service* sangatlah penting dalam memberikan pengarahan ataupun pelayanan kepada nasabah, maka dari itu peneliti memfokuskan penelitian pada *customer service* yang ada di Bank.

Bila *customer service* sedang berkomunikasi dengan nasabah bank, gunakanlah kata dan kalimat yang ramah untuk didengar nasabah (Waworuntu, 1997:147). Contohnya ketika mempersilakan duduk.

<i>Customer service</i>	: Silakan duduk bu!
Nasabah	: Iya terimakasih

Menggunakan kata dan kalimat seperti tuturan tersebut dapat membuat nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Sebuah tuturan dikatakan santun apabila ia tidak terdengar memaksa atau angkuh, tuturan itu memberi pilihan kepada mitra tutur, dan mitra tutur merasa tenang (Lakoff dalam Chaer, 2010: 46). Hal ini juga dapat menguntungkan bank karena pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan bagi nasabah bank.

Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kesantunan bertutur dilakukan oleh saudara Hendri Wakaimba mengenai kesantunan dalam grup *facebook* forum bahasa Indonesia pada mahasiswa prodi pendidikan bahasa dan sastra Indonesia Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, objek penelitian ini, yaitu mahasiswa yang berkomentar dalam forum tersebut. Perbedaan dengan penelitian yang penulis gunakan dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan objek penelitian pada tuturan *customer service* yang sedang berinteraksi dengan nasabah di Bank Lampung.

Penelitian ini penting, karena ketika *customer service* menggunakan tuturan yang santun kepada nasabah hal itu dapat membuat nasabah merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan *customer service* bank. Jika nasabah merasa nyaman maka nasabah akan merasa aman untuk menyimpan uang di bank tersebut.

Penulis juga mengaitkan penelitian ini dengan pembelajaran yang ada di SMA. Materi ajar yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu materi tentang teks negosiasi yang ada di kelas X (Supuluh). Materi ajar ini berkaitan dengan kesantunan berbahasa, karena ketika penutur bernegosiasi dengan mitra tutur,

tuturan yang digunakan penutur haruslah tuturan yang santun. Saat benegosiasi tujuan utama dari penutur agar mitra tutur setuju dengan hasil penawaran penutur. Jika bahasa yang digunakan saja tidak santun, maka mitra tutur akan mengakhiri negosiasi tanpa adanya keputusan yang positif.

Sama halnya dengan *customer service* yang melakukan pelayanan kepada nasabah di bank, ketika proses negosiasi tersebut tidak didampingi dengan bahasa yang santun, maka nasabah bank akan kehilangan kenyamanan untuk melakukan pelayanan kepada bank tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu.

1. Bagaimanakah kesantunan bertutur *customer service* yang menaati dan melanggar maksim-maksim kesantunan dalam berinteraksi dengan nasabah?
2. Bagaimanakah kesantunan bertutur langsung *customer service* kepada nasabah?
3. Bagaimanakah kesantunan bertutur tidak langsung *customer service* kepada nasabah?
4. Bagaimanakah Implikasi kesantunan bertutur *customer service* kepada nasabah pada pembelajaran bahasa Indonesia di SMA.

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan data tentang kesantunan berbahasa *customer service* bank Lampung dalam berinteraksi dengan nasabah. Tujuan utama dari penelitian ini mendeskripsikan hal-hal sebagai berikut.

1. Kesantunan bertutur *customer service* yang menaati dan melanggar maksimum kesantunan dalam berinteraksi dengan nasabah.
2. Kesantunan bertutur langsung *customer service* kepada nasabah.
3. Kesantunan bertutur tidak langsung *customer service* kepada nasabah.
4. Implikasi kesantunan bertutur *customer service* kepada nasabah pada pembelajaran bahasa Indonesia di SMA.

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoretis maupun praktis bagi beberapa pihak di bawah ini.

1. Penulis, penelitian ini bermanfaat sebagai suatu pemahaman baru mengenai ilmu kesantunan bertutur yang terjadi pada *customer service*.
2. Lembaga perbankan, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan dan menambah pengetahuan para *customer service* dalam berinteraksi dengan nasabah agar terjalin komunikasi yang baik antara kedua belah pihak.
3. Mahasiswa atau pembaca, dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk menambah pemahaman tentang konsep kesantunan berbahasa dalam berinteraksi dengan lawan komunikasi serta sebagai bahan pertimbangan untuk mendapatkan suatu ide atau gagasan baru di masa yang akan datang.

1.5 Ruang lingkup penelitian

Ruang lingkup penelitian ini meliputi hal-hal sebagai berikut.

1. Subjek penelitian ini, yaitu peristiwa tutur pada *customer service* yang sedang melayani nasabah yang ini melakukan transaksi di Bank Lampung.
2. Objek pada penelitian ini, yaitu tuturan yang menaati dan melanggar maksimum kesantun serta tuturan dengan tindak tutur langsung yang ditandai dengan penanda kesantunan *tolong, mohon, mari, ayo, silakan, maaf, Bapak/Ibu, terima kasih*, dan *coba* dan tuturan dengan tindak tutur tidak langsung yang ditandai dengan tuturan deklaratif dan interogatif.
3. Tempat penelitian ini berada di Bank Lampung Kantor Cabang Pringsewu.
4. Waktu penelitian dilakukan pada 27 Maret 2017 sampai dengan 7 April 2017.

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menyajikan landasan teori sebagai tolok ukur untuk meneliti kesantunan bertutur yang mencakup enam topik pembahasan, yaitu pragmatik, tindak tutur, konteks, teori kesantunan Leech, skala kesantunan, kesantunan linguistik dan pragmatik dan implikasi kesantunan dalam pembelajaran bahasa Indonesia di SMA. Berikut ini uraian lengkap berdasarkan topik-topik tersebut.

2.1 Pragmatik

Pragmatik adalah *language in use* , studi terhadap makna ujaran dalam situasi tertentu. Sifat-sifat bahasa dapat dimengerti melalui pragmatik, yakni bagaimana bahasa digunakan dalam komunikasi (Djajasudarma, 2012: 71) . Pragmatik merupakan telaah mengenai makna dalam hubungannya dengan aneka situasi dan ujaran (Tarigan, 2009: 29)

Selain itu, pakar lain seperti Levinson berpendapat mengenai pragmatik yang merupakan suatu istilah yang mengesankan bahwa sesuatu yang sangat khusus dan teknis sedang menjadi objek pembicaraan, padahal istilah tersebut tidak mempunyai arti yang jelas. Mengenai definisi pragmatik yang bervariasi Levinson mengatakan bahwa beranekaragamnya definisi pragmatik tersebut bukanlah sesuatu yang janggal atau sesuatu yang perlu dirisaukan karena satu definisi sering

tidak sepenuhnya memuaskan. Jadi, dapat disimpulkan pragmatik merupakan sebuah ilmu yang membahas mengenai makna ujaran atau tuturan manusia di dalam suatu situasi tertentu (Nandar, 2013: 5).

2.2 Tindak Tutur

Aktivitas bertutur tidak hanya terbatas pada penuturan sesuatu, tetapi juga melakukan sesuatu atas dasar tuturan itu. Pendapat Austin didukung oleh Searle yang mengemukakan bahwa tindak tutur adalah teori yang mencoba mengaji makna bahasa yang didasarkan pada hubungan tuturan dengan tindakan yang dilakukan oleh penuturnya (Austin dalam Rusminto, 2012: 76)

Pada dasarnya pada saat seseorang mengatakan sesuatu, dia juga melakukan sesuatu. Pada waktu seseorang menggunakan kata kerja *promise* 'berjanji', *apologize* 'meminta maaf', *name* 'menamakan', *pronounce* 'menyatakan' misalnya tuturan 'saya berjanji saya akan datang tepat waktu', 'saya minta maaf karena datang terlambat', 'saya menamakan kapal ini Elizabeth', maka yang bersangkutan tidak hanya mengucapkan tetapi juga melakukan tindakan berjanji, meminta maaf, dan menamakan. Tuturan tuturan tersebut dinamakan tuturan performatif, sedangkan kata kerjanya juga disebut kata kerja performatif (Austin dalam Nandar, 2013: 11)

Setelah mengetahui definisi dari tindak tutur. Selanjutnya, tindak tutur dibagi atas tiga klasifikasi, yaitu.

1. Tindak lokusi

Tindak proposisi yang berada pada kategori mengatakan sesuatu. Oleh karena itu, yang diutamakan dalam tindak lokusi adalah isi tuturan yang diungkapkan

oleh penutur. Wujud tindak lokusi adalah tuturan-tuturan yang berisi pernyataan atau informasi tentang sesuatu.

2. Tindak ilokusi

Tindak tutur yang mengandung daya untuk melakukan tindakan tertentu dalam hubungannya dengan mengataka sesuatu. Tindakan tersebut seperti janji, tawaran, atau pertanyaan yang terungkap dalam tuturan.

3. Tindak perlokusi

Efek atau dampak yang ditimbulkan oleh tuturan terhadap mitra tutur, sehingga mitra tutur melakukan tindakan sesuai dengan isi tuturan. Tindak perlokusi lebih mementingkan hasil, sebab tindak ini dikatakan berhasil jika mitra tutur melakukan sesuatu yang berkaitan dengan tuturan penutur. (Austin dalam Rusminto, 2012: 77)

2.3 Konteks

Konteks sangat penting dalam kajian pragmatik konteks ini didefinisikan latarbelakang pemahaman yang dimiliki oleh penutur maupaun lawan tutur, sehingga lawan tutur dapat membuat interpretasi mengenai apa yang maksud oleh penutur ada waktu membuat tuturan tertentu.

Pentingnya konteks dalam pragmatik ditekankan oleh Wijana yang menyebutkan bahwa pragmatik mengkaji makna yang terikat konteks, dan oleh Searle, Kiefer dan Bierwich yang menegaskan bahwa pragmatik berkaitan dengan interpretasi suatu ungkapan yang dibuat mengikuti aturan sintaksis tertentu dan cara menginterpretasi ungkapan tersebut tergantung pada kondisi-kondisi khusus penggunaan ungkapan tersebut dalam konteks (Nandar, 2013: 4).

Konteks mencakup berbagai komponen yang disebutnya dengan akronim *SPEAKING*. Akronim ini dapat diuraikan sebagai berikut.

- (1) *Setting*, yang meliputi waktu, tempat atau kondisi fisik lain yang berbeda di sekitar tempat terjadinya peristiwa tutur.
 - (2) *Participants*, yang meliputi penutur dan mitra tutur yang terlibat dalam peristiwa tutur
 - (3) *Ends*, yaitu tujuan atau hasil yang diharapkan dapat dicapai dalam peristiwa tutur yang sedang terjadi.
 - (4) *Act sequences*, yaitu bentuk dan isi pesan yang ingin disampaikan.
 - (5) *Keys*, yaitu cara berkenaan dengan sesuatu yang harus dikatakan oleh penutur (serius, kasar dan main-main)
 - (6) *Instrumentalities*, yaitu saluran yang digunakan dan dibentuk tuturan yang dipakai oleh penutur dan mitra tutur.
 - (7) *Norm*, yaitu norma-norma yang digunakan dalam interaksi yang sedang berlangsung.
 - (8) *Genres*, yaitu register khusus yang dipakai dalam peristiwa tutur.
- (Hymes dalam Rusminto, 2012: 59)

2.4 Kesantunan

Bahasa yang santun adalah struktur bahasa yang disusun sedemikian rupa oleh penutur supaya apa yang ingin disampaikan tidak menyinggung mitra tutur.

Ketika penutur menggunakan bahasa dalam bersosialisasi, maka penutur harus memerhatikan kaidah berbicara dengan baik dan benar. Ada tiga alasan berbahasa secara santun dalam interaksi penutur dan mitra tutur. Pertama, mitra tutur

diharapkan dapat memahami maksud penutur. Kedua, setelah mitra tutur memahami maksud penutur, mitra tutur akan mencari aspek yang lain. Ketiga, tuturan penutur kadang-kadang juga disimak oleh orang lain (orang ketiga) yang sebenarnya tidak berkaitan langsung dengan komunikasi antara penutur dan mitra tutur (Pranowo, 2009: 14-15)

Berbicara tidak selamanya berkaitan dengan masalah tekstual, tetapi sering pula berhubungan dengan persoalan yang bersifat interpersonal. Bila sebagai retorika tekstual pragmatik membutuhkan prinsip kerja sama sebagai retorika interpersonal pragmatik membutuhkan prinsip lain, yakni prinsip kesopanan. Prinsip kesopanan itu sendiri adalah teori yang dikemukakan oleh seorang pakar kesantunan, yaitu Geoffrey Leech (Wijana dan Rohmadi, 2011: 53).

Prinsip kesantunan dapat dirumuskan ke dalam enam butir maksim. Keenam maksim itu adalah maksim (1) kearifan (*tact*); (2) kedermawanan (*generosity*); (3) pujian (*approbation*); (4) kerendahan hati (*modesty*); (5) kesepakatan (*agreement*); (6) simpati (*sympathy*). Berikut uraian lengkap mengenai keenam maksim kesantunan Leech (Leech, 2011: 206).

2.4.1 Maksim kearifan (*tact maxim*)

Maksim kearifan mengandung prinsip sebagai berikut.

- 1) Buatlah kerugian orang *lain* sekecil mungkin.
- 2) Buatlah keuntungan orang *lain* sebesar mungkin.

Maksim kearifan ini mengacu pada mitra tutur. Ilokusi tidak langsung cenderung lebih sopan daripada ilokusi yang bersifat langsung. Hal ini didasari dua alasan sebagai berikut.

- (1) Ilokusi tidak langsung menambah derajat kemanasukaan
- (2) Ilokusi tidak langsung memiliki daya yang semakin kecil dan semakin tentatif.

Contoh (1) sampai dengan (5) berikut ini memperlihatkan bahwa semakin tidak langsung ilokusi disampaikan semakin tinggi derajat kesopanan yang tercipta, demikian pula yang terjadi sebaliknya.

Wijana dan Rohmadi (2011: 55) contoh sebagai berikut.

- (1) *Datang kerumah saya!*
- (2) *Datanglah kerumah saya!*
- (3) *Silakan (Anda) datang kerumah saya!*
- (4) *Sudikiranya (Anda) datang kerumah saya.*
- (5) *Kalau tidak keberatan, sudilah (Anda) datang kerumah saya.*

Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semakin panjang tuturan seseorang semakin besar pula keinginan orang itu untuk bersikap sopan kepada lawan bicaranya.

Demikian pula tuturan yang diutarakan secara langsung. Memerintah dengan kalimat berita atau kalimat tanya dipandang lebih sopan dibandingkan dengan kalimat perintah.

2. 4.2 Maksim kedermawanan (*generosity maxim*)

Maksim ini mengandung prinsip sebagai berikut.

- 1) Buatlah keuntungan diri sendiri sekecil mungkin.
- 2) Buatlah kerugian diri sendiri sebesar mungkin.

Maksim kedermawanan ini menggunakan skala pragmatik yang sama dengan maksim kearifan, yakni skala untung rugi, karena maksim kedermawanan mengacu pada diri penutur. Hal inilah yang menyebabkan maksim kedermawanan

berbeda dengan maksim kearifan, sebab dalam maksim kearifan tidak tersirat adanya unsur kerugian pada diri penutur (Rusminto, 2015:98).

Contoh kalimat-kalimat sebagai berikut.

- (1) *Kamu dapat meminjamkan mobilmu pada saya.*
- (2) *Aku dapat meminjamkan mobilku kepadamu.*
- (3) *Kamu harus datang dan makan malam di rumah kami.*
- (4) *Kami harus datang dan makan malam di tempatmu.*

Kalimat (2) dan (3) dianggap sopan karena dua hal tersebut menyiratkan keuntungan bagi mitra tutur dan kerugian bagi penuturnya, sedangkan kalimat (1) dan (4) hubungan antra penutur dan mitra tutur pada skala untung-rugi menjadi terbalik (Leech, 2011: 209).

2.4.2 Maksim pujian (*approbation maxim*)

Maksim ini mengandung prinsip sebagai berikut.

- 1) Kecamlah orang lain sedikit mungkin.
- 2) pujilah orang lain sebanyak mungkin.

Maksim ini lebih mementingkan aspek negatifnya, yaitu ‘jangan mengatakan hal-hal yang tidak menyenangkan tentang orang lain terutama tentang penutur kepada mitra tutur (Leech, 2011: 212). Berikut contoh mengenai maksim pujian.

- (1) + *Permainanmu sangat bagus.*
- *Tidak saya kira biasa-biasa saja.*
- (2) + *Permainan Anda sangat bagus.*
- *Jelas siapa dulu yang main.*
- (3) *Masakanmu sungguh enak.*
- (4) *Masakanmu tidak enak.*

Tokoh (+) dalam contoh (1) bersikap sopan karena memaksimalkan keuntungan (-) mitra tuturnya. Mitra tutur (-) menerapkan paradoks pragmatik dengan berusaha meminimalkan penghargaan diri sendiri, sedangkan (-) pada contoh (2)

melanggar paradoks pragmatik dengan berusaha memaksimalkan keuntungan diri sendiri. Jadi (-) dalam contoh (2) tidak berlaku sopan. Dengan ketentuan di atas dapat ditentukan secara serta merta bahwa tuturan (3) lebih sopan dibandingkan (4) (Wijana dan Rohmadi, 2011: 56).

2.4.4 Maksim kerendahan hati (*modesty maxim*)

Maksim ini mengandung prinsip sebagai berikut.

- 1) Pujilah diri sendiri sedikit mungkin.
- 2) kecamlah diri sendiri sebanyak mungkin.

Maksim kerendahan hati juga diungkapkan dengan ekspresif dan asertif. Bila maksim pujian berpusat pada diri sendiri. Maksim kerendahhati menuntut setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri dan meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri (Wijana dan Rahmadi, 2011: 57).

Berikut contoh untuk memperjelas maksim kerendahan hati.

- (1) + *Mereka baik skala i kepada kita.*
 - *Ya betul.*
- (2) + *Kamu baik skala i kepada kita.*
 - *Ya saya harus begitu.*

Wacana (1) mematuhi prinsip kesopanan karena (+) memuji kebaikan pihak lain, dan respon yang diberikan (-) memuji orang lain yang dibicarakan itu. Wacana (2) memiliki bagian yang melanggar maksim kesopanan. Tuturan (-) dalam wacana (2) tidak mematuhi maksim kesopanan karena memaksimalkan rasa bangga terhadap diri sendiri.

2.4.5 Maksim kesepakatan (*agreement maxim*)

Maksim ini mengandung prinsip sebagai berikut (a) Usahakan agar ketidaksepakatan antara *diri* dan *lain* terjadi sedikit mungkin [(b) usahakan agar kesepakatan antara *diri* dengan *lain* terjadi sebanyak mungkin]. Seperti halnya ketiga maksim sebelum ini, maksim kesepakatan menggariskan setiap penutur dan mitra tutur untuk memaksimalkan kesepakatan diantara mereka dan meminimalkan ketidaksepakatan. Untuk lebih jelas perhatikan contoh berikut ini.

- (1) + *Bahasa Inggris sukar ya?*
- *Ya.*
- (2) + *Bahasa Inggris sukar ya?*
- *Siapa bilang, mudah skala i.*

Kontribusi (-) pada tuturan (1) lebih sopan dibandingkan dengan tuturan (2), karena pada tuturan (2) kontribusi (-) memaksimalkan ketidaksepakatan dengan pernyataan (+) . dalam hal ini tidak berarti orang harus setuju dengan pendapat atau pernyataan mitra tuturnya. Dalam hal ia tidak menyetujui apa yang dinyatakan oleh mitra tuturnya ia dapat membuat pernyataan yang mengandung ketidaksetujuan atau ketidaksepakatan.

2.4.6 Maksim simpati (*sympathy maxim*)

Maksim ini mengandung prinsip sebagai berikut.

- 1) Kurangilah rasa antipasti antara *diri* dan *lain* hingga sekecil mungkin.
- 2) tingkatkan rasa simpati sebanyak-banyaknya antara diri dan lain.

Sebagaimana halnya maksim kesepakatan, maksim ini juga diungkapkan dengan tuturan asertif dan ekspresif. Maksim simpati ini mengaturkan setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan rasa simpati dan meminimalkan rasa antisipati kepada mitra tuturnya. Jika mitra tutura mendapatkan kesuksesan atau kebahagiaan,

penutur wajib memberikan ucapan selamat. bila mitra tutur mendapakan kesusahan, atau musibah, maka penutur layak turut berduka atau mengutarakan ucapan belasungkawa sebagai tanda kesimpatian (Wijana dan Rohmadi, 2011: 59) berikut ini contoh untuk memperjelas uraian tersebut.

- (1) + *Bukuku yang kedua sudah terbit?*
 - *Selamat ya, Anda memang hebat*
- (2) + *aku gagal masuk SNMPTN tahun ini*
 - *Jangan sedih, masih ada SBMPTN*

Sebagai simpulannya terhadap teori kesantunan Leech, Chaer (2010: 61) maksim-maksim kesantunan Leech sebagai berikut.

- a) Maksim kearifan, maksim kedermawanan, maksim pujian, dan maksim kerendahan hati adalah maksim yang berhubungan dengan keuntungan atau kerugian diri sendiri dan orang lain.
- b) Maksim kesepakatan dan simpati adalah maksim yang berhubungan dengan penilaian buruk atau baik penutur terhadap dirinya sendiri atau orang lain.
- c) Maksim kearifan dan pujian adalah maksim yang berpusat pada orang lain.
- d) Maksim kedermawanan dan kerendahan hati adalah maksim yang berpusat pada diri sendiri.

2.5 Skala Kesantunan

Setiap maksim interpersonal itu dapat dimanfaatkan untuk menentukan peringkat kesantunan sebuah tuturan. Berikut skala kesantunan yang disampaikan Leech.

1. Skala kerugian dan keuntungan (*Cost-benefit scale*)

Skala ini menunjuk pada besar kecilnya kerugian dan keuntungan yang diakibatkan oleh sebuah tindak tutur. Makna skala biaya-keuntungan itu adalah

semakin memberikan beban biaya (sosial) kepada mitra tutur semakin kurangsantunlah tuturan itu. Sebaliknya, semakin memberikan keuntungan kepada mitra tutur, semakinsantunlah tuturan itu. Tuturan yang memberikan keuntungan kepada penutur merupakan tuturan yang kurangsantun. Sementara itu, tuturan yang membebani biaya (sosial) yang besar kepada penutur merupakan tuturan yang santun.

Contoh:

- (1) Ambilkan tas saya!
- (2) Buka tas itu!
- (3) Jangan tergesa-gesa!
- (4) Rebahkanlah tubuhmu di sofa!
- (5) Nikmatilah hidangan ini!

Berdasarkan contoh tuturan di dalam skala biaya-keuntungan itu dapatlah dinyatakan bahwa tuturan (1) merupakan tuturan yang paling kurangsantun karena membebani mitra tuturnya dan memberikan keuntungan kepada penutur. Beban biaya yang harus dikeluarkan oleh mitra tutur adalah tenaga dan biaya sosial yang berupa turunnyanya harga diri mitra tutur. Sebaliknya, tuturan (5) adalah tuturan yang paling santun karena memberikan keuntungan yang lebih kepada mitra tutur dan juga tidak membebani.

2. Skala Keopsionalan (*optionally scale*)

Skala keopsionalan adalah rentangan pilihan untuk menghitung jumlah pilihan tindakan bagi mitra tutur. Makna skala keopsionalan itu adalah semakin memberikan banyak pilihan kepada mitra tutur semakinsantunlah tuturan itu. Sebaliknya, semakin tidak memberikan pilihan tindakan kepada mitra tutur, semakin kurangsantunlah tuturan itu.

Contoh:

- (1) Belikan pulsa!
- (2) Kalau ada waktu, belikan pulsa!
- (3) Kalau ada waktu dan tidak merepotkan, belikan pulsa!
- (4) Kalau ada waktu dan tidak merepotkan, belikan pulsa, itu kalau kamu tidak berkeberatan!

Dari contoh tuturan di dalam skala keopsionalan itu tampak bahwa tuturan (1) merupakan tuturan yang paling kurangsantun karena tuturan itu tidak memberikan pilihan tindakan kepada mitra tuturnya. Tuturan (3) lebihsantun jika dibandingkan dengan tuturan (2) karena lebih banyak memberikan pilihan tindakan kepada mitra tuturnya. Tuturan (4) palingsantun di antara tuturan-tuturan itu karena memberikan pilihan tindakan yang paling banyak kepada mitra tuturnya.

3. Skala Ketaklangsungan (*indirectness scale*)

Skala ketaklangsungan menyangkut ketaklangsungan tuturan. Skala ini berupa rentangan ketaklangsungan tuturan sebagai indikator kesantunannya. Makna skala ketaklangsungan itu adalah semakin taklangsung, semakinsantunlah tuturan itu.

Sebaliknya, semakin langsung, semakin kurangsantunlah tuturan itu.

Contoh:

- (1) Kembalikan bukunya!
- (2) Saya ingin anda mengembalikan bukunya.
- (3) Maukah anda mengembalikan bukunya?
- (4) Anda dapat mengembalikan bukunya?
- (5) Keberatankah anda mengembalikan bukunya?

Atas dasar rentangan skala ketaklangsungan, tuturan itu dapat dinyatakan bahwa tuturan (1) merupakan tuturan yang paling kurangsantun karena tuturan itu merupakan tuturan langsung. Jarak tempuh daya ilokusioner menuju tujuan ilokusioner paling pendek. Tuturan (3) lebihsantun dibandingkan dengan tuturan (2). Sebabnya adalah jarak tempuh daya ilokusioner menuju tujuan ilokusioner

lebih panjang daripada jarak yang dikandung tuturan (2). Tuturan (5) merupakan tuturan yang paling ssantun di antara tuturan-tuturan itu. Hal itu terjadi karena tuturan itu lebih taklangsung dibandingkan dengan tuturan lainnya. Jarak tempuh daya ilokusioner menuju tujuan ilokusioner juga paling panjang (Leech dalam Rahardi, 2005: 86).

2.6 Kesantunan Linguistik dan Pragmatik

Wujud-wujud kesantunan berkaitan dengan pemakaian tuturan imperatif dalam bahasa Indonesia. Wujud kesantunan pertama menyangkut ciri linguistik yang selanjutnya mewujudkan kesantunan linguistik, sedangkan wujud kesantunan kedua menyangkut ciri nonlinguistik tuturan imperatif yang selanjutnya mewujudkan kesantunan pragmatik (Rahardi, 2005:118). Dari pernyataan diatas dapat kita simpulkan bahwasannya wujud kesssantun linguistik merupakan wujud kesssantunnan yang diungkapkan secara langsung oleh penutur lewat tuturan langsung, sedangkan jika wujud pertuturan pragmatik diungkapkan secara tidak langsung atau tersirat.

2.6.1 Kesantunan Linguistik

Kesantunan linguistik tuturan imperatif bahasa Indonesia mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. panjang –pendek tuturan,
2. urutan tuturan,
3. intonasi tuturan dan isyarat-isyarat kinesik, dan
4. pemakaian ungkapan penanda kesantunan.

Keempat hal tersebut dipandang sebagai faktor penentu kesantunan linguistik tuturan imperatif dalam bahasa Indonesia.

1. Panjang-Pendek Tuturan sebagai Penentu Kesantunan Linguistik Tuturan

Masyarakat bahasa dan kebudayaan Indonesia, panjang pendeknya tuturan yang digunakan dalam menyampaikan kesantunan penutur dapat diidentifikasi dengan jelas. Secara umum, dapat dikatakan bahwa semakin panjang tuturan yang digunakan, akan semakin santunlah tuturan itu. Sebaliknya, semakin pendek sebuah tuturan, akan cenderung menjadi semakin tidak santunlah tuturan itu.

Berikut contoh-contoh panjang-pendek tuturan.

- (1) *Buku tabungannya!*
- (2) *Buku tabungannya bu!*
- (3) *Bisa saya lihat buku tabungannya bu!*

Informasi indeksal :

Tuturan 1, 2 dan 3 dituturkan oleh seorang pegawai bank kepada nasabahnya ketika sedang mengurus buku tabungan nasabah.

Berdasarkan tuturan di atas dapat kita lihat, bahwa banyaknya kata pada tuturan tersebut tidak sama begitu juga dengan panjang pendeknya tuturan. Pada contoh (1) kata yang diungkapkan sangat singkat, sehingga unsur memerintahnya sangat langsung diungkapkan, contoh (2) diberi sapaan *bu*, artinya tuturan tersebut diperjelas untuk seorang wanita, contoh (3) pada tuturan ini terdapat kalimat meminta izin 'bisa saya lihat' yang diungkapkan penutur untuk lawan tuturnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin panjang sebuah tuturan, maka semakin santunlah tuturan itu Rahardi (2005: 118 - 120).

2. Urutan Tutur sebagai Penentu Kesantunan Linguistik

Kegiatan bertutur selalu mempertimbangkan apakah tuturan yang digunakan itu tergolong sebagai tutur santun ataukah tuturan tidak santun. Dengan demikian, urutan tutur sebuah tuturan berpengaruh besar terhadap tinggi rendahnya peringkat kesantunan tuturan yang digunakan pada saat bertutur.

Lihatlah contoh berikut ini.

(1) Tim dari pusat ingin datang hari ini. segera rapihkan seluruh ruangan ini!

(2) Segera rapihkan seluruh ruangan ini, tim dari pusat akan datang hari ini.

Informasi indeksal:

Pada tuturan (1) dan (2) mengandung maksud yang sama, namun kedua tuturan itu berbeda dalam hal peringkat kesantunan. Tuturan (1) lebih santun dari tuturan (2) karena menyatakan maksud imperati terlebih dahulu dengan informasi lain yang melatar belakangi imperatif yang di ungkapkan selanjutnya. Dengan demikian tuturan imperatif yang didahului tuturan informasi nonimperatif memiliki kadar kesantunan lebih tinggi dibandingkan dengan tuturan imperatif yang tanpa diawali informasi nonimperatif terlebih dahulu (Rahardi (2005: 121-122).

3. Intonasi dan Isyarat-Isyarat Kinesik sebagai Penentu Kesantunan Linguistik Tuturan

pada pertuturan intonasi memiliki peranan besar dalam menentukan tinggi-rendahnya peringkat kesantunan sebuah tuturan imperatif, disamping intonasi. Kesantunan penggunaan tuturan imperatif dalam bahasa Indonesia juga dipengaruhi oleh isyarat-isyarat kinesik yang dimunculkan lewat bagian-bagian tubuh penutur. System pralinguistik yang bersifat kinestik itu dapat disebutkan

diantaranya sebagai berikut: (1) ekspresi wajah, (2) sikap tubuh, (3) gerakan jari-jemari, (4) gerakan tangan, (5) ayunan lengan, (6) gerakan pundak, (7) goyangan pinggul, (8) gelengan kepala. Gerakan tubuh ini berfungsi mempertegas maksud tutuan. Berikut contoh berkaitan dengan hal tersebut.

(1) Taruh kunci itu disini!

Infomasi indeksal:

Tuturan ini dituturkan dengan intonasi yang halus dengan wajah tersenyum sambil menunjukkan tempat menaruh kunci.

(2) Cepat taruh kunci itu disini sebelum dosen datang!

Informasi indeksal:

Tuturan ini di tuturan dengan intonasi keras, wajah tidak bersahabat sambil menggebrak meja.

Dapat dikatakan bahwa intonasi dan sistem pralinguistik yang sifatnya kinestik memegang peranan sangat penting di dalam mennetukan tinggi-rendahnya peringkat kesantunan pemakaian tuturan imperative bahasa Indonesia.

4. Ungkapan-Ungkapan Penanda Kesantunan sebagai Penentu Kesantunan Linguistik

kesantunan dalam pemakaian tuturan imperatif bahasa Indonesia sangat ditentukan oleh muncul atau tidaknya ungkapan-ungkapan penanda kesantunan, seperti: *tolong, mohon, silahkan, mari, ayo, biar, coba, harap, hendaknya, hendaklah,-lah, sudi kiranya, sudilah kiranya, sudi apalah kiranya* (Rusminto, 2012: 125). Berikut penjelasan secara terperinci.

a) *Penanda Kesantunan Tolong sebagai penentu kesantunan linguistik tuturan imperatif*

Seorang penutur dapat memperhalus maksud tuturan imperatifnya dengan menggunakan penanda kesantunan *tolong*. Namun, penanda tersebut tidak semata-mata dianggap perintah melainkan dapat dianggap permintaan.

Contoh:

‘tolong bu, isi data dirinya terlebih dahulu’

Informasi indeksal:

Tuturan diatas dituturkan oleh seorang pegawai bank kepada nasabahnya, pada saat itu nasabah ingin membuat buku tabungan.

b) *Penanda kesantunan mohon sebagai penentu kesantunan linguistik tuturan imperatif*

Tuturan imperatif dapat bermakna permohonan apabila menggunakan penanda kesantunan *mohon*.seringkali didapatkan bahwa pemakain pananda kesantunan *mohon* itu digunakan bersama unsur lain, seperti *kiranya* atau *sekiranya*. Berikut contoh tuturan mohon.

- (1) Terima uang ini!
- (2) Mohon terima uang ini!
- (3) Mohon sekiranya dapat diterima uang ini!

Jika kita lihat ketiga tuturan diatas memiliki maksud yang sama, namun dengan peringkat kesantunan yang berbeda. Tuturan (1) memiliki tingkat kesantunan paling rendah dari (2) dan (3). Perlu dicatat penanda kessantun mohon seingkali digunakan dalam bentuk pasif *dimohon* pada ragam formal.

c) *Penanda kesantunan silakan sebagai penentu kesantunan linguistik tuturan imperatif*

Tuturan imperatif akan memiliki makna persilaan dengan menggunakan penanda kesantunan *silakan*. Jadi, kata *silakan* yang dilekatkan pada awala tuturan imperatif dapat berfungsi sebagai penghalus tuturan dan penentu kesantunan imperatif itu. berikut contoh tuturannya.

- (1) Pakai pena itu!
- (2) Silakan pakai pena itu!
- (3) Silakan dipakai pena itu!

Informasi indeksal:

Tuturan (1), (2) dan (3) dituturkan oleh seorang pegawai bank kepada nasabahnya saat nasabah ingin mengisi data diri.

Dilihat dari tuturan diatas, tuturan (1) merupakan tuturan yang paling rendah tingkat kesantunannya dibandingkan dnegna tuturan (2) dan (3). Namun demikian jika dibandingkan tuturan (2) dan (3) maka tuturan (3) lebihsantun.

d) *Penanda Kesantunan Mari sebagai Penentu Kesantunan Linguistik Tuturan Imperatif*

Tuturan imperatif yang menggunakan penanda kesantunan *mari*, yakni bermakna ajakan akan lebihsantun dibandingkan tuturan yang tidak menggunakan tuturan itu. pada komunikasi sehari-hari kata *mari* sering kali diganti *ayo* atau *yo*. Bentuk kata *mari* memiliki tingkat ke formalan lebih tinggi dibandingkan dengan *ayo* atau *yo*. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tuturan imperatif yang dilekati penanda kesantunan *mari* memiliki tinngkat kesantunan lebih tinggi daripada *ayo* atau *yo*.

Berikut contoh tuturan.

- (1) Duduk!
- (2) Mari duduk!

(3) Ayo duduk!

(4) Yo, duduk!

Informasi indeksal :

Tuturan-tuturan diatas diungkapkan oleh seorang pegawai bank yang mempersilahkan duduk nasabahnya. Sebagai imperatif yang memiliki makna ajakan. Tuturan (2) lebih santun dibandingkan tuturan yang lainnya.

e) *Penanda Kesantunan Biar sebagai Penentu Kesantunan Linguistik Tuturan Imperatif*

Penanda kesantunan *biar*, biasanya, digunakan untuk menyatakan makna imperatif permintaan izin. Berikut contoh tuturannya.

(1) Biar saya saja yang membeli baju ini

(2) Saya saja yang membeli baju ini

Informasi indeksal:

Dituturkan oleh seorang pembeli kepada penjual baju, ketika pembeli lain tidak cukup uang untuk membelinya.

Dapat dilihat bahwasanya tuturan (1) lebih halus dan terlihat lebih santun dibandingkan tuturan (2) yang terlihat kasar yang mengandung maksud memaksa.

f) *Penanda Kesantunan Ayo sebagai Penentu Kesantunan Linguistik Tuturan Imperatif*

Penggunaan kata *ayo* di awal tuturan, makna imperatif yang didukung di dalam tuturan itu akan dapat berubah menjadi ajakan. Makna imperatif mengajak jauh lebih santun dibandingkan memerintah. Dikatakan demikian karena imperatif ajakan melibatkan si penutur dan mitra tutur. Berikut contoh tuturan.

(1) Ayo, masuk dulu!

(2) Masuk dulu!

Tuturan (1) terkandung makna bahwa yang *masuk* tidak hanya dilakukan oleh mitra tutur melainkan dengan si penutur juga. Namun berbeda dengan tuturan (2) yang tidak dilakukan bersama-sama, melainkan hanya mitra tutur saja. Tuturan (1) juga dilihat lebih santun dibandingkan dengan tuturan (2).

g) *Penanda Kesantunan Coba sebagai Penentu Kesantunan Linguistik Tuturan Imperatif*

Tuturan untuk makna memerintah atau menyuruh dengan tuturan imperatif, pemakaian kata *coba* akan merendahkan kadar tuntutan imperatifnya. Penggunaan bentuk yang demikian, seolah-olah mitra tutur diperlakukan sebagai orang yang sejajar dengan penutur, namun peringkat kedudukan diantara keduanya berbeda. Anggapan mitra tutur akan sejajar dengan penutur itu akan menyelamatkan muka kedua belah pihak. Berikut contoh tuturannya.

- (1) Coba ambil buku itu!
- (2) Ambil buku itu!

Pada tuturan (2) merupakan tuturan suruhan yang keras, kasar dan tidak santun. Sedangkan tuturan (1) merupakan sebuah imperatif yang bermakna halus, santun dan sangat bijaksana.

h) *Penanda Kesantunan Harap sebagai Penentu Kesantunan Linguistik Tuturan Imperatif*

Penanda kesantunan *harap* yang ditetapkan pada bagian awal tuturan imperatif akan dapat memperhalus tuturan itu. disamping bermakna harapan, tuturan imperatif yang diawali penanda kesantunan *harap* juga dapat memiliki makna himbauan. Berikut contoh tuturannya.

- (1) Tunggu sebentar!
- (2) Saya harap para nasabah untuk tunggu sebentar!

Pada tuturan (1) merupakan perintah yang tegas dan keras yang ditunjukkan untuk orang tertentu. Tuturan (2) tidak lagi bermakna suruhan melainkan bermakna imbauan

i) *Penanda Kesantunan Hendak(Lah/Nya) sebagai Penentu Kesantunan Linguistik Tuturan Imperatif*

Penanda kesantunan *hendaklah* atau *hendaknya* yang semulanya merupakan imperatif suruhan dapat berubah menjadi imperatif yang bermakna imbauan atau saran. Berikut contoh tuturannya.

- (1) Tunggu sebentar !
- (2) Hendaknya tunggu sebentar!
- (3) Hendaklah tunggu sebentar!

Tuturan (1) memiliki kadar tuntutan lebih tinggi dan tingkat kesantunan lebih rendah dibandingkan dengan tuturan (2) dan (3) yang memiliki makna saran.

j) *Penanda Kesantunan Sudi kiranya/Sudilah kiranya/Sudi apalah kiranya sebagai Penentu Kesantunan Linguistik Tuturan Imperatif*

Penanda keasssantunan tersebut sebuah tuturan imperatif yang bermakna perintah itu dapat menjadi lebih halus konotasi maknanya. Selain itu, tuturan imperatif tersebut juga dapat berubah makna menjadi permintaan dan permohonan sangat halus. Berikut contoh tuturannya.

- (1) Sudi kiranya bapak menandatangani berkas ini, untuk bahan laporan saya
- (2) Sudi apalah kiranya bapak bapak menandatangani berkas ini, untuk laporan saya.
- (3) Mohon bapak sudi kiranya berkenan menandatangani berkas ini, untuk laporan saya.

2.6.2 Kesantunan Pragmatik Tuturan Imperatif dalam Bahasa Indonesia

Makna pragmatik imperatif dalam bahasa Indonesia dapat diwujudkan dengan tuturan yang bermacam-macam. Makna pragmatik imperatif itu kebanyakan tidak diwujudkan dengan tuturan imperatif melainkan dengan non imperatif. Makna pragmatik imperatif banyak diungkap dalam tuturan deklaratif dan tuturan interogatif.

1. Kesantunan Pragmatik Imperatif dalam tuturan Deklaratif

Kesantunan pragmatik dapat juga diidentifikasi di dalam tuturan deklaratif.

Kesantunan pragmatik imperatif pada tuturan deklaratif dapat dibedakan menjadi beberapa macam, yaitu.

a) *Tuturan Deklaratif yang Menyatakan Makna Pragmatik Imperatif Suruhan*

Dalam kegiatan bertutur yang sesungguhnya, penututur cenderung menggunakan tuturan nonimperatif untuk menyatakan makna pragmatik imperatif. Demikian pula untuk menyatakan makna pragmatik imperatif suruhan, penutur dapat menggunakan tuturan yang deklaratif. Tuturan deklaratif banyak digunakan untuk menyatakan makna pragmatik suruhan (Rahardi, 2005:135) berikut contoh tuturan yang berkaitan dengan hal tersebut.

“Buku catatan yang kemarin dibuat kumpulkan hari ini!”

Informasi indeksal:

Tuturan diatas dituturkan oleh seorang guru kepada murid yang telah mengerjakan tugas.

b) Tuturan deklaratif yang menyatakan makna pragmatik imperatif ajakan

Kegiatan bertutur yang sesungguhnya, makna pragmatik imperatif ajakan, ternyata, banyak diwujudkan dengan menggunakan tuturan deklaratif. Pemakaian tuturan yang demikian lazimnya memiliki ketidaklangsungan yang tinggi karena di dalam bertutur terkandung maksud-maksud kesantunan (Rahardi, 2005: 136-137) hal tersebut dapat dilihat dari contoh dibawah ini.

“Marilah kita buka acara ini dengan mengucapkan lafadz basmalah”

Informasi indeksal:

Tuturan diatas dituturkan oleh pembawa acara untuk *aundience* yang sedang mengikuti acara pembukaan.

c) Tuturan deklaratif yang menyatakan makna pragmatik imperatif permohonan

Bentuk deklaratif ternyata banyak digunakan untuk menyatakan makna pragmatik permohonan. Dengan menggunakan tuturan deklaratif maksud memohon menjadi tidak terlalu ketara dan dapat dipandang lebihsantun (Rahardi, 2005: 138) berikut contoh tuturannya.

Pegawai JNE : “Mohon di tanda tangan mba surat penerimaannya”

Penerima : “ oh iya mas, disini ya”

Informasi indeksal:

Tuturan tersebut merupakan percakapan antara pegawai JNE yang sedang mengirim barang kepada penerima.

d) Tuturan deklaratif yang menyatakan makna pragmatik imperatif persilaan

Pada saat berkomunikasi sehari-hari seringkali ditemukan bahwa makna pragmatik imperatif persilaan diungkapkan dengan menggunakan tuturan

deklaratif. Dengan cara yang demikian, makna pragmatik imperatif persilaan itu diungkapkan dengan lebihsantun (Rahardi, 2005: 140). Berikut contoh tuturannya.

Ina : “mba boleh saya lewat”
Juli : “oh iya boleh... boleh.....”

Informasi indeksal :

Tuturan tersebut merupakan percakapan antara dua mahasiswa yang berada di dalam lorong buku.

e) *Tuturan deklaratif yang menyatakan makna pragmatik imperatif larangan*

Secara pragmatik, makna imperatif larangan seringkali diungkapkan dengan menggunakan tuturan deklaratif. Dengan demikian ciri ketidaklangsungan sangat tinggi. Karena hal tersebut tuturan itu mengandung maksud-maksud kesantunan (Rahardi: 2005: 141). Berikut ini contoh tuturannya.

“Batas suci, alas kaki harap dilepas”

Informasi indeksal:

Bunyi sebuah peringatan yang ada di lantai masjid ketika pengunjung ingin masuk.

2. Kesantunan Pragmatik Imperatif dalam Tuturan Interogatif

Sebelumnya telah disampaikan bahwa makna imperatif pragmatik dapat diwujudkan dengan tuturan deklaratif, hal yang sama juga dapat ditemukan pada tuturan interogatif. Digunakannya tuturan interogatif untuk menyatakan makna imperatif itu, dapat mengandung makna ketidaklangsungan yang cukup besar (Rahardi, 2005: 142).

a) *Tuturan interogatif yang menyatakan makna pragmatik imperatif perintah*

Lazimnya, tuturan introgatif digunakan untuk menanyakan sesuatu kepada si mitra tutur. Tuturan introgatif dapat pula digunakan untuk menyatakan maksud dan makna pragmatik imperatif, misalnya perintah (Rahardi, 2005; 143). Berikut ini contoh tuturan mengenai hal tersebut.

Dosen : “tolong kamu *fotocopy* buku ini dua rangkap ya?”
Mahasiswa: “oh iya Bu”

Informasi indeksal :

Percakapan diatas terjadi di ruang dosen antara mahasiswa dan dosen yang ingin memberikan perintah kepada mahasiswanya.

b) *Tuturan introgatif yang menyatakan makna pragmatik imperatif ajakan*

Maksud imperatif ajakan yang diungkapkan dengan tuturan introgatif akan lebihsantun daripada diungkapkan dengan tuturan imperatif (Rahardi, 2005: 144) berikut contoh tuturan introgatif yang menyatakan makna ajakan.

Alpina : Mba udah selsai belum ngetiknya? aku pengen pipis nih.
Eli : iya ini dikit lagi, bentar ya.

Infomasi indeksal :

Percakapan diatas terjadi di perpustakaan ketika mereka berdua sedang mengerjakan proposal.

Tuturan tersebut dianggap lebih sopan, dalam menyatakan maksud pragmtik imperatif ajakannya, yang mengandung ketidaklangsungan yang tinggi, sehingga tuturan tersebut kadar kesantunan yang tinggi pula.

c) *Tuturan introgatif yang menyatakan makna pragmatik imperatif permohonan*

Kegiatan bertutur yang sesungguhnya, ternyata banyak ditemukan bahwa tuturan introgatif dapat menyatakan maksud imperatif permohonan. Konotasi makna kesantunan yang dimunculkan dari tuturan itu lebih tinggi daripada tuturan imperatif (Rahardi, 2005: 145-146) berikut ini contoh mengenai hal tersebut.

“Bu, apakah kami ingin diberi tugas lagi? yang kemarin dan yang minggu lalu saja belum ibu periksa bu”

Informasi indeksal :

Tuturan tersebut dituturkan oleh anak murid kepada gurunya yang ingin memberikan tugas lagi.

d) *Tuturan introgatif yang menyatakan makna pragmatik imperatif persilaan*

Bentuk persilaan dengan tuturan nonimperatif lazimnya digunakan dalam situasi formal yang penuh dengan pemakaian basa basi. Situasi tersebut dapat ditemuka, misalnya dalam kegiatan-kegiatan resmi (Rahardi, 2005: 147) berikut ini contoh tuturan introgatif makna persilaan.

Mahasiswa	: dosen pembimbing dan pembahas sudah bisa hadir semua pak, apakah bapak bisa hadir hari ini pak ?
Dosen	: oh iya tentu, lima menit lagi saya kesana.

Informasi indeksal:

Percapakan antara dosen dan mahasiswa diatas (*via telepon*) yang akan mengadakan seminar proposal.

e) *Tuturan introgatif yang menyatakan makna pragmatik imperatif larangan*

Tuturan-tuturan yang bermakna imperatif larangan sangat jarang ditemukan dengan bentuk non imperatif. Dari penelitian di dapatkan bahwa tuturan non imperatif banyak digunakan untuk menyatakan maksud imperatif larangan

(Rahardi, 2005: 147-148). Berikut ini contoh tuturan yang berkaitan dengan hal tersebut.

Guru : “ada yang mau berbicara kedepan untuk menggantikan ibu?”
Murid :” tidak bu”

Informasi indeksal:

Percakapan diatas terjadi diruang kelas ketika guru sedang menerangkan pelajaran dengan murid yang berisik.

Selain dari sepuluh penanda kesantunan yang dipaparkan oleh Rahardi, masih ada ungkapan kesantunan yang lain yang digunakan untuk menjaga tuturan agar terdengar lebihsantun. Pranowo (dalam Chaer, 2010: 62) member saran agar tuturan terasasantun, sebagai berikut.

- a. Gunakan kata '*tolong*' untuk meminta bantuan kepada orang lain
- b. Gunakan kata '*maaf*' untuk tuturan yang diperkirakan akan menyinggung perasaan orang lain.
- c. Gunakan kata '*terima kasih*' sebagai penghormatan atas kebaikan orang lain.
- d. Gunakan kata '*berkenan*' untuk meminta kesediaan orang lain melakukan sesuatu.
- e. Gunakan kata '*beliau*' untuk menyebut orang ketiga yang dihormati.
- f. Gunakan kata '*Bapak/Ibu*' untuk menyapa orang ketiga.

2.7 Kategori Fatis

Basi-basi merupakan fenomena bahasa yang muncul secara tiba-tiba.

Sesungguhnya pemakaian basa-basi meresap pada akar sosial budaya. Basa-basi didefinisikan sebagai ungkapan atau tuturan yang dipergunakan hanya untuk

sopan santun dan tidak menyampaikan informasi (KBBI, 2008: 143). Tuturan basa-basi digunakan untuk memulai, memperlakukan atau mengukuhkan antara penutur dan mitra tutur (Kridalaksana, 2005 :111).

Kategori fatis adalah kategori yang bertugas memulai, mempertahankan, atau mengukuhkan pembicaraan antara penutur dan mitra tutur. Kelas kata ini biasanya terdapat dalam konteks dialog atau wawancara bersambutan, yaitu kalimat-kalimat yang diucapkan oleh penutur dan mitra tutur.

Kategori fatis mempunyai bentuk bebas, misalnya *kok*, *deh* atau *selamat* dan wujud terikat, misalnya *-lah* atau *pun*. Bentuk kategori fatis terbagi atas:

1) Partikel dan kata fatis

- a) *Ah* menekankan rasa penolakan atau acuh tak acuh, misalnya “Ayo *ah* kita pergi”.
- b) *Ayo* menekankan ajakan, misalnya “Ayo kita pergi”
Ayo mempunyai variasi *yo* bila diletakkan di akhir kalimat. *Ayo* juga bervariasi dengan *ayuk* dan *ayuh*.
- c) *Deh* digunakan untuk menekankan:
 - (1) Pemaksaan dengan membujuk, misalnya:
 “makan *deh*, jangan malu-malu”
 Dalam hal ini *deh* berdekatan tugasnya dengan partikel *-lah*.
 - (2) Pemberian persetujuan, misalnya “boleh *deh*”.
 - (3) Pemberian garansi, misalnya “makanan dia enak *deh*”.
 - (4) Sekedar penekanan, misalnya “saya benci *deh* sama dia”
- d) *Dong* digunakan untuk menghaluskan perintah dan menekankan kesalahan.

- e) *Ding* menekankan pegakuan kesalahan penutur, misalnya “bohong *ding!*”.
- f) *Halo* digunakan untuk memulai dan mengukuhkan pembicaraan.
- g) *Kan* apabila diletakkan di akhir kalimat atau awal kalimat, maka *kan* merupakan kependekan dari *bukan* atau *bukankah*, dan tegasnya ialah menkaknkan pembuktian, misalnya “*kan* dia sudah tau?”. Apabila *kan* berada di tengah kalimat, maka *kan* juga bersifat menekankan pembuktian atau bantahan, misalnya “tadi *kan* sudah dikasih tau!”
- h) *Kek* mempunyai tugas menekankan perincian, menekankan perintah dan menggantikan kata saja.
- i) *Kok* menekankan alas an dan pengingkar, misalnya “saya hanya ingin Tanya saja *kok!*”.
- j) *-lah* menekankan kalimat imperative dan penguat sambutan dalam kalimat, misalnya “tutup*lah* pintu itu!”.
- k) *Lho* bila terletak di awal kalimat, bersifat seperti interjeksi yang menyatakan kekagetan, misalnya “*lho* kata mereka syaratnya ini saja”. Bila terletak ditengah atau diakhir kalimat, maka *lho* menekankan kepastian, misalnya “temen saya juga mau buat *lho*”.
- l) *Nah* selalu terletak pada awal kalimat dan bertugas untuk meminta supaya mitra tutur mengalihkan perhatian ke hal lain. Misalnya “*nah*, bawalah kartu ini nanti dipanggil oleh teller”.
- m) *Toh* bertugas menguatkan maksud, adakalanya memiliki arti yang sama dengan *tetapi*, misalnya “saya *toh* tidak merasa bersalah”.
- n) *Ya* bertugas:

- (1) Mengukuhkan atau membenarkan apa yang ditanyakan mitra tutur, bila dipakai di awal ujaran, misalnya “*ya tentu saja*”
- (2) Minta persetujuan atau pendapat mitra tutur. Bila dipakai di akhir ujaran, misalnya “*saya isi data dulu ya pak ya?*”.
- o) *Yah* digunakan pada awal kalimat atau ditengah-tengah ujaran, tetapi tidak pernah di akhir ujaran, untuk mengungkapkan keragu-raguan atau ketidakpastian terhadap apa yang diungkapkan oleh mitra tutur, misalnya “*yah apa besok masih bisa Mba ?*”.

2) Frasa fatis

- a) Frase dengan *selamat* digunakan untuk memulai dan mengakhiri interaksi antara penutur dan mitra tutur sesuai dengan keperluan dan situasinya, misalnya *selamat pagi, selamat siang, selamat jalan, selamat makan* dan lain-lain.
- b) *Turut berduka cita* digunakan sewaktu penutur menyampaikan bela sungkawa.
- c) *Assalamualikum* digunakan ketika penutur memulai interaksi.
- d) *Walaikumsalam* digunakan ketika penutur membalas mitra tutur yang mengucapkan salam.
- e) *Inysa Allah* diucapkan oleh penutur ketika menerima tawaran mengenai sesuatu dari mitra tutur (Kridalaksana, 2005:111-117).

2.7 Bank

Bank bukanlah suatu hal yang asing bagi masyarakat di Negara maju. Masyarakat di Negara maju sangat membutuhkan keberadaan bank. Bank dianggap sebagai

suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Bank juga merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran sangat penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu Negara, bahkan pertumbuhan bank di suatu Negara dipakai sebagai ukuran pertumbuhan perekonomian Negara tersebut.

Masyarakat kota, melihat bahwa peran bank sangat penting. Masyarakat kota mengetahui bahwa keberadaan bank tidak hanya sebagai tempat meminjam dan menyimpan uang, akan tetapi banyak aktivitas keuangan yang diperlukan untuk mendukung kelancaran dalam melakukan transaksi.

Bank mempunyai peran dalam menghimpun dana masyarakat karena bank merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Disisi lain bank berperan dalam menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank merupakan lembaga yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana (Ismail, 2010: 1-3).

2.8 Implikasi Pembelajaran

Pembelajaran merupakan usaha yang terencana agar seseorang membentuk diri secara positif tertentu dalam kondisi tertentu. Kegiatan dirancang untuk memberikan pengalaman belajar yang melibatkan proses mental dan fisik melalui interaksi antar peserta didik dengan guru, lingkungannya dan sumber belajar lainnya dalam rangka pencapaian kompetensi dasar (BSNP dalam Warsita, 2008: 266).

Pada penelitian ini peneliti mengaitkan dengan pembelajaran di SMA dengan materi teks negosiasi. Pada pembelajaran ini peneliti merujuk pada silabus Kurikulum 2013 yang diantara terdapat Kompetensi Inti dan Kompetensi Dasar. Implikasi kesantunan bertutur yang diteliti terdapat pada KD. 3.11 dan 4.11 menganalisis isi struktur dan kebahasaan teks negosiasi. Materi pemebelajarannya, yaitu pengertian teks negosiasi, struktur teks negosiasi dan cirri teks negosiasi. Contoh penggalan tuturan yang mengandung kesantunan bertutur, yakni langkah-langkah menulis teks negosiasi.

Kompetensi Dasar

- 3.11 Menganalisis isi, struktur (orientasi, pengajuan, penawaran, persetujuan, penutup) dan kebahasaan teks negosiasi.
- 4.11 Mengonstruksikan teks negosiasi dengan memerhatikan isi, struktur (orientasi, pengajuan, penawaran, persetujuan, penutup) dan kebahasaan.

Indikator pencapaian kompetensi :

1. Menggunakan bahasa Indonesia sesuai dengan kaidah dan konteks untuk mempersatukan bangsa.
2. Memiliki sikap tanggung jawab peduli, responsive dan menggunakan bahasa yang santun untuk memproduksi teks negosiasi secara tulisan secara kreatif.
3. Memahami teks negosiasi dan struktur teks negosiasi secara lisan maupun tulisan.
4. Mengamati tuturan yang mengandung bahasa yang santun pada dialog *customer service* dan nasabahnya.
5. Mengungkapkan kembali langkah-langkah memproduksi teks negosiasi.

6. Memproduksi teks negosiasi baik secara lisan maupun tulisan.

Berdasarkan Kompetensi Dasar dan indikator pencapaian kompetensi yang telah disebutkan sebelumnya dalam pembelajaran bahasa Indonesia. Terdapat materi yang berkaitan dengan kesantunan bertutur yang dapat di aplikasikan oleh siswa ketika sedang berkomunikasi. Tujuannya ialah agar siswa dapat menggunakan bahasa dengan santun, baik dalam pembelajaran lisan maupun tulisan secara kreatif.

Cara yang digunakan dalam membelajarkan kesantunan bertutur adalah dengan mengimplikasikan terhadap kompetensi dasar persamaan dan perbedaan struktur teks negosiasi. Siswa diberikan materi pembelajaran teks negosiasi. Dari teks tersebut siswa diberi tugas untuk membandingkan persamaan dan perbedaan kedua teks negosiasi baik dalam memberikan pengajuan, penawaran, dan persetujuan, setelah itu siswa menganalisis dan mengidentifikasi persamaan dan perbedaan dari teks tersebut. Kemudian guru memberikan pendapat kepada peserta didik dengan menggunakan bahasa yang santun. Setelah melakukan tugas tersebut, peserta memberikan tanggapan mengenai teks negosiasi dengan menggunakan bahasa yang santun. Hal ini juga dapat dijadikan bahan penilaian bagi guru pada keterampilan siswa dalam memproduksi teks negosiasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ialah metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Pemilihan metode ini sesuai dengan tujuan penelitian, yakni mendeskripsikan kesantunan bertutur *customer service*. Dengan demikian, untuk mencapai tujuan tersebut penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif (Moeleong, 2013: 6).

Metode deskriptif merupakan metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi dan kejadian dengan laporan penelitian berupa kata-kata yang berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan. Penelitian diharapkan dapat mendeskripsikan tindak tutur dalam kesantunan bertutur *customer service* dan implikasinya terhadap pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA.

3.2 Data dan Sumber Data

Data penelitian adalah tuturan *customer service* yang mengandung kesantunan. Sumber data penelitian ini adalah percakapan antara *customer service* dan nasabah di Bank Lampung.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

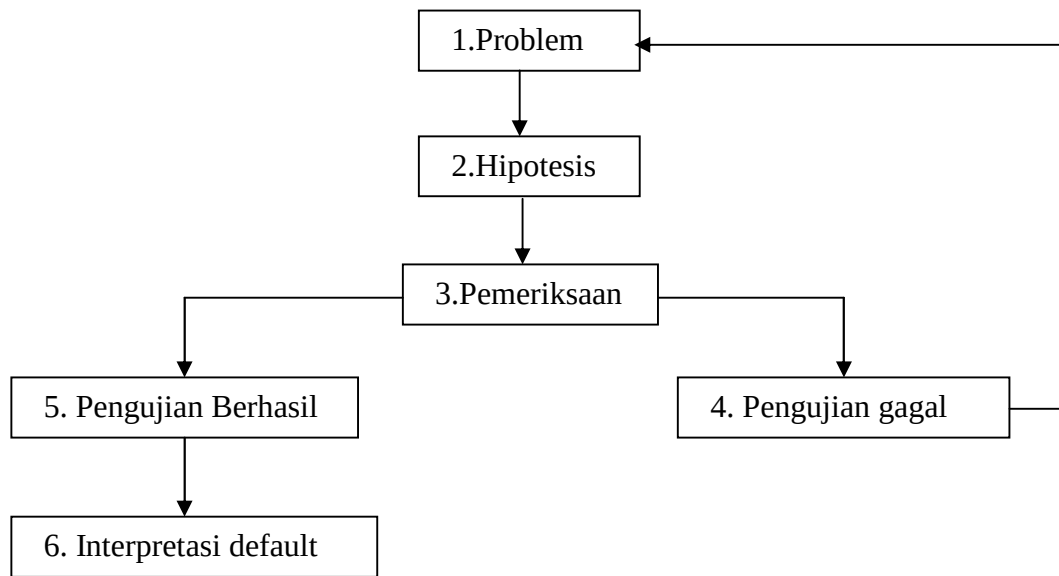
Penelitian ini dilakukan dengan teknik rekam catat adalah suatu proses menyalin ulang suatu objek, berupa suara percakapan *customer service* Bank Lampung ketika berinteraksi dengan nasabah. Objek utama dalam penelitian ini adalah *customer service* bank, jadi penulis menyimak interaksi tuturan *customer service* kepada nasabah.

Saat menyimak peneliti membutuhkan rekaman yang berupa catatan, yang dikembangkan dalam teknik catat. Pada teknik catat peneliti menggunakan catatan deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif merupakan catatan yang berupa uraian mengenai apa yang dilihat, disimak dan dipikirkan selama proses pengumpulan data. Kemudian catatan reflektif merupakan interpretasi dari tuturan tersebut. Proses pengumpulan data ini dilakukan berulang kali dengan menghampiri *customer service* yang sedang berinteraksi dengan nasabahnya.

3.4 Teknik Analisis Data

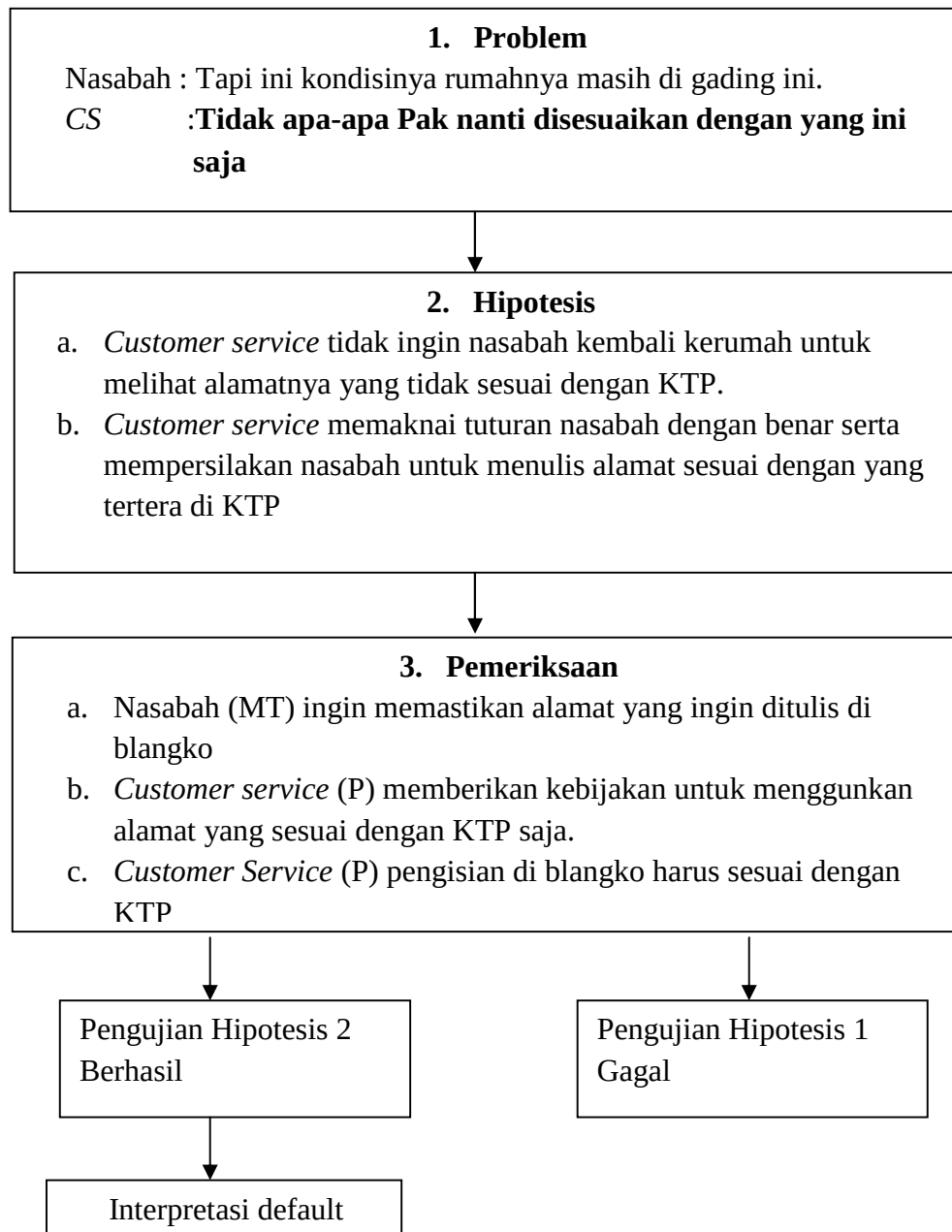
Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut.

1. Mendengarkan rekaman tuturan *customer service* secara seksama, kemudian mencatat data yang memungkinkan masuk ke dalam tuturan yang menaati dan melanggar maksim kesantunan, tuturan yang mengandung kesantunan linguistik dan pragmatik.
2. Tahap selanjutnya, data dianalisis menggunakan metode heuristik, yaitu jenis tugas pemecahan masalah yang dihadapi mitra tutur dalam menginterpretasikan sebuah tuturan atau ujaran.
Bagan berikut akan memperjelas uraian tersebut.

Bagan 3.1 Analisis Heuristik

(Rusminto, 2012: 98)

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini berupa mengidentifikasi jenis tuturan *customer service* dengan merumuskan hipotesis-hipotesis dan kemudian mengujinya berdasarkan data-data yang tersedia. Apabila proses analisis ipotesis tidak teruji, maka dibuat hipotesis yang baru. Hipotesis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dugaan sementara. Seluruh proses ini terus menerus akan berulang sampai akhirnya tercapai suatu pemecahan masalah, yaitu berupa hipotesis yang teruji kebenarannya dan tidak bertentangan dengan bukti yang ada.



Hasil analisis Heuristik di atas, dapat disimpulkan secara pengujian bahwa hipotesis 1 gagal karena untuk menulis alamat di blangko haruslah sesuai dengan KTP, kemudian hipotesis 2 berhasil, karena CS mempersilkan nasabah untuk menuliskan alamat rumah yang sesuai dengan KTP dan menyepakati alamat yang akan digunakan nasabah untuk melengkapi blangko tersebut. Peristiwa tutur ini

menaati maksim kearifan yaitu tersirat memberikan keuntungan yang besar bagi mitra tutur.

3. Selanjutnya, hasil analisis heuristik tersebut disandingkan dengan indikator-indikator kesantunan bertutur pada tabel 2, 3, 4 dan 5 untuk menentukan penataan maksim dan pelanggaran maksim kesantunan Leech dan menentukan kesantunan linguistik dan pragmatik,
4. Mengelompokkan tuturan *customer service* ke dalam maksim-maksim kesantunan, yaitu maksim kearifan, kedermawanan, pujian, kerendahan hati, simpati dan kesepakatan.
5. Mengidentifikasi dan mengelompokkan tuturan *customer service* yang melanggar maksim kesantunan.
6. Mengidentifikasi dan mengelompokkan tuturan *customer service* yang yang di dalamnya mengandung kesantunan linguistik dan pragmatik.
7. Mengidentifikasi apersepsi mitra tutur (nasabah) mengenai kesantunan bertutur *customer service*.
8. Penarikan simpulan sementara.
9. Mengecek kembali data yang diperoleh (verifikasi)
10. Penarikan simpulan akhir.
11. Mendeskripsikan implikasi penelitian kesantunan bertutur pada pembelajaran bahasa Indonesia di SMA.

3.5 Pedoman Analisis Data Penelitian

Sebagai pedoman dalam menganalisis data penelitian, perlu disajikan indikator atau parameter untuk menentukan penataan dan pelanggaran maksim, serta kesantunan linguistik dan pragmatik.

Tabel 3.4.1
Pedoman Analisis Maksim Kesantunan Leech

No	Maksim	Deskriptor
1.	Kearifan	Buatlah kerugian orang <i>lain</i> sekecil mungkin dan buatlah keuntungan orang <i>lain</i> sebesar mungkin. Contoh: Diyah : Pakai saja motorku, supaya kau tidak telat. Alpina: aduh merepotkan terima kasih ya.
2.	Kedermawanan	Buatlah kerugian diri sendiri sebesar mungkin dan buatlah keuntungan orang lain sebesar mungkin. Contoh : A: taruh saja piring kotornya disitu nanti saya yang bersihkan. B: Oh, baiklah.
3.	Pujian	Pujilah orang lain sebanyak mungkin dan kecamlah diri sendiri sebanyak mungkin. Contoh : Anak : Bu, bagaimana penampilan ku tadi? Ibu : Wahh bagus skala i, sampai merinding ibu mendengar suara kamu.
4.	Kerendahan Hati	Pujilah diri sendiri sedikit mungkin dan kecamlah diri sendiri sebanyak mungkin. Contoh : Adi : Wah Karikaturmu bagus skala i! Budi : Ah tidak ini masih sangat kurang, masih banyak yang harus perbaiki.
5.	Kesepakatan	Usahakan agar kesepakatan antara diri dan orang lain terjadi sedikit mungkin dan usahakan kesepakatan antara diri dengan orang lain terjadi sebanyak mungkin.

		Contoh : Nino : Besok kita jalan yuk ta ke muncak! Tita : Wah, mau banget. Boleh boleh.
6.	Simpati	Kurangilah rasa antisipasi antara diri dan orang lain hingga sekecil mungkin dan tingkatkan rasa simpati sebanyak-banyaknya antara diri dan orang lain. Contoh : Buya : Ber, adik aku kumat lagi sakitnya. Berta : Waduh, semoga cepat diangkat ya penyakitnya.

(Sumber: Leeech (1993: 206))

Selain menggunakan prinsip kesantunan Leech, tuturan *customer service* juga dianalisis berdasarkan penanda kesantunan yang menggunakan tuturan secara langsung dan tidak langsung kedua hal pokok tersebut mencakup wujud-wujud kesantunan berkaitan dengan pemakaian tuturan Imperatif dalam bahasa Indonesia (Rahardi, 2005: 118)

Tabel 3.4.2
Pedoman Analisis Penanda Kesantunan Linguistik

No	Indikator	Deskriptor
1.	Tolong	Penggunaan kata 'tolong' pada tuturan dapat memperhalus maksud tuturan imperatifnya. Namun, penanda tersebut tidak semata-mata dianggap perintah melainkan dapat dianggap permintaan.
2.	Mohon	Penggunaan kata 'mohon' digunakan meminta dengan hormat, berharap supaya mendapat sesuatu.
3.	Silakan	Penggunaan kata 'silakan' digunakan untuk memperhalus tuturan yang digunakan pada saat menyuruh, mengajak dan mengundang supaya dapat memperhalus suatu tuturan tersebut dan mitra tutur merasa dihormati.
4.	Mari	Penggunaan kata 'mari' digunakan untuk mengajak dan mendorong mitra tutur melakukan sesuatu.
5.	Biar	Penggunaan kata 'biar' digunakan untuk

		menjadikan mitra tuturan sebagai seseorang yang tidak melakukan sesuatu yang diberatkan oleh penutur itu sendiri.
6.	Ayo	Penggunaan kata 'ayo' ditujukan untuk mengajak mitra tutur melakukan sesuatu.
7.	Coba	Penggunaan kata 'coba' digunakan untuk mengahaluskan suruhan atau ajakan dungsi dari penanda 'coba' adalah agar mitra tutur merasa sejajar dengan penutur meskipun kenyataanya tidak.
8.	Harap	Penggunaan kata 'harap' yang ditetapkan pada bagian awal tuturan imperatif akan dapat memperhalus tuturan. disamping bermakna harapan, tuturan imperatif yang diawali penanda kesantunan <i>harap</i> juga dapat memiliki makna himbauan.
9.	Hendaklah	Penanda kesantunan <i>hendaklah</i> atau <i>hendaknya</i> yang semulanya merupakan imperatif suruhan dapat berubah menjadi imperatif yang bermakna imbauan atau saran.
10.	Sudi kiranya/Sudilah	Penanda keasssantunan tersebut sebuah tuturan imperatif yang bermakna perintah itu dapat menjadi lebih halus konotasi maknanya. Selain itu, tutran imperatif tersebut juga dapat berubah makna menjadi permintaan dan permohonan sangat halus

(Sumber: Rahardi, 2005: 118)

Selain menggunakan kesantunan linguistik dengan penanda kesantunan yang terdapat di dalamnya, penulis juga menggunakan kesssantuntunan pragmatik dengan tuturan deklaratif dan introgatif yang disampaikan secara tidak langsung. berikut ini indikator pedomana analisis dari kesantunan pragmatik.

Tabel 3.4.3
Pedoman Analisis Kesantunan Pragmatik

No	Indikator		Deskriptor
	Deklaratif	Introgatif	
1.	Suruhan	-	Merupakan tuturan yang menaati kesantunan pragmatik yang memiliki maksud menyuruh atau perintah supaya melakukan sesuatu dengan menggunakan tuturan deklaratif, tuturan ini terdengar lebihsantun daripada tuturan yang tidak memiliki basa-basi.
2.	Ajakan	-	Merupakan tuturan berupa penjelasan yang memiliki maksud mengajak atau mengikuti apa yang dibicarakan. Tuturan deklaratif yang sebagai ekspresi pragmatik ajakan akan terdengar lebihsantun daripada tuturan yang langsung berupa ajakan.
3.	Persilaan	-	Merupakan tuturan yang menaati kesantunan pragmatik dengan maksud menyuruh, mengajak, mengundang dengan hormat , menggunakan tuturan deklaratif. Tuturan ini akan terdengar lebihsantun daripada tidak basa-basi.
4.	Larangan	-	Merupakan tuturan yang menaati kssantunan pragmatik yang memiliki maksud melarang seseorang dengan tuturan deklaratif. Tuturan ini akan terdengar lebihsantun daripada tuturan yang tidak menggunakan basa-basi.
5.	-	Perintah	Menyatakan ekrepesi kesantunan dengan menaati kesantunan pragmatik yang memiliki maksud memerintah dengan tuturan introgatif. Tuturan ini dirasa lebihsantun daripada tuturan perintah secara langsung, karena perintah yang tuuturan menggunakan kalimat introgatif.
6.	-	Ajakan	Tuturan ini bermaksud mengajak seseorang untuk melakukan sesautu dengan menggunakan kalimat interogatif. Tuturan lebihsantun digunakan

			dibandingkan dengan mengajak tanpa adanya basa-basi terlebih dahulu. Yang akan mengancam wajah mitra tutur.
7.	(5)	Permohonan	Tuturan ini bermaksud memohon sesuatu kepada seseorang dengan menggunakan kalimat interogatif. Tuturan ini lebihsantun dilakukan daripada memohon secara langsung tanpa menggunakan tuturan basa-basi.
8.	-	Perlisaan	Menyatakan tuturan permohonan dengan menggunakan kalimat interogatif biasanya banyak terjadi lingkungan tuturan formal yang banyak memerlukan basa-basi untuk mempersilakan seseorang terhadap suatu tindakan. Tindakan ini dirasa lebihsantun karena menggunakan kalimat yang dapat menunjang keramah tamahan.
9.	-	Larangan	Tuturan larangan dengan kalimat interogatif biasanya ini terjadi agar seseorang tidak terlalu tersinggung dengan larangan yang dituturkan. Hal ini dirasa lebihsantun dibandingkan dengan melarang seseorang secara langsung.

(Sumber: Rahardi, 2005: 118)

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian kesantunan bertutur *customer service* Bank Lampung terdapat 75 (tujuh puluh lima) data tuturan kesantunan yang menaati dan melanggar maksim-maksim kesantunan serta kesantunan linguistik dan kesantunan pragmatik. Berikut simpulan yang diperoleh dalam penelitian ini.

1. Penaatan maksim kesantunan yang ditemukan dalam penelitian ini, yaitu maksim kearifan, kedermawanan, simpati dan kesepakatan. Penaatan maksim kesantunan yang paling banyak ditemukan adalah maksim kedermawanan, yaitu sebanyak enam data tuturan dari keseluruhan data penaatan maksim kesantunan sebanyak delapan belas data. Pelanggaran maksim kesantunan tidak banyak dijumpai dalam tuturan *customer service* di Bank Lampung. Bentuk pelanggaran maksim kesantunan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah bentuk maksim kesepakatan.
2. Kesantunan tuturan langsung (kesantunan linguistik) dengan penanda kesantunan yang terdapat dalam tuturan *customer service*, yaitu *tolong*, *mohon*, *silakan*, *maaf*, *mari*, *terima kasih*, *coba*, dan *Bapak/Ibu*. Penanda kesantunan yang cenderung *customer service* gunakan ketika berinteraksi dengan nasabah ialah penanda kesantunan *tolong*.

3. Kesantunan tuturan tidak langsung (kesantunan pragmatik) yang ditemukan dalam penelitian ini dengan dua bentuk tuturan , yaitu tuturan introgatif dan tuturan deklaratif sebagai ekspresi kesantunan pragmatik *persilaan, larangan, permohonan, perintah dan suruhan*. Pada penelitian ini tuturan *customer service* lebih dominan menggunakan tuturan deklaratif sebagai ekspresi kesantunan pragmatik *suruhan*.
4. Dalam pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA, kesantunan bertutur *customer service* di Bank Lampung dapat diimplikasikan dengan Kurikulum 2013 revisi terbaru dalam KD 3.11 menganalisis isi, struktur (orientasi, pengajuan, penawaran, persetujuan, penutup) dan kebahasaan teks negosiasi. 4.11 mengonstruksikan teks negosiasi dengan memperhatikan isi, struktur (orientasi, pengajuan, penawaran, persetujuan, penutup) dan kebahasaan. Kegiatan menganalisis dan menyusun teks negosiasi perlu memperhatikan struktur kebahasaan yang santun. Oleh karena itu, sebelum peserta didik ditugasi menulis teks negosiasi, guru sebaiknya menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan kesantunan bertutur terlebih dahulu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan pada bagian sebelumnya, penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut.

1. *Customer service* sebagai pelayanan nasabah hendaknya lebih memperhatikan tuturan yang digunakan ketika berinteraksi dengan nasabah dan tetap memaksimalkan kesantunan bertutur ketika sedang melayani nasabah.
2. Guru bidang studi Bahasa Indonesia dapat memanfaatkan wacana tuturan *customer service* yang sedang melakukan transaksi dengan nasabah sebagai alternatif bahan ajar teks negosiasi yang berisi pengajuan, penawaran dan persetujuan baik lisan maupun tulisan. Guru sebaiknya tidak hanya menjelaskan materi ajar sebagai bentuk pengetahuan akademik bagi peserta didik, melainkan mengajarkan dan menerapkan nilai-nilai sopan santun saat bertutur seperti yang terdapat pada tuturan *customer service* yang sedang melayani nasabah di Bank.
3. Pembaca, penelitian ini hendaknya dijadikan acuan untuk meneliti hal lainnya atau bahan pembelajaran dalam bertutur baik secara lisan maupun tulisan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka cipta.
- Depdiknas. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Djajasudarma, T. Fatimah. 2012. *Wacana dan Pragmatik*. Bandung: Refika Aditama.
- Kridalaksana, Harimurti. 2005. *Kelas Kata dalam Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Leech, Geoffrey, 1993. *The Principles of Pragmatics*. Alih bahasa. M.D.D oka. Prinsip-Prinsip Pragmatik. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan: dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Moeleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nandar, f.x. 2013. *Pragmatik dan penelitian pragmatik*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Pranowo. 2009. *Berbahasa Secara Santun*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahardi, Kunjana. 2005. *Pragmatik Kesantun an Imperatif Bahasa Indonesia*. PT Gelora Aksara Pratama.
- Rusminto, Nurlaksana Eko. 2012. *Analisis Wacana Sebuah Kajian Teoritis dan Praktis*. Bandarlampung: Unila.
- Semi, M. Atar. 1993. *Metode Penelitian Sastra*. Bandung: Angkasa
- Tarigan, Hendry Guntur 2015. *Pengajaran Pragmatik*. Bandung: Angkasa.
- Universitas Lampung. 2011. *Format Penulisan Karya Ilmiah*. Bandarlampung: Universitas Lampung.
- Warsita. Bambang. 2008. *Teknologi Pembelajaran: Landasan dan Implikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Waworuntu, Bob. 1997. *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Wijana, I Dewa Putu dan Rohmadi, Muhammad. 2011. *Analisis Wacna Pragmatik Kajian Teori dan Analisis*. Surakarta: Yama Pustaka.

Yule, George. 2006. *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.