

**KESANTUNAN BERBAHASA
DALAM WACANA PERCAKAPAN PARA PEMAIN
SITUS KOMEDI OK-JEK DI STASIUN TELEVISI NET**

SKRIPSI

OLEH :

MAULIDYA YUSTRIANAWATI

NIM 125110700111044

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA DAN SAstra
INDONESIA**

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2016

**KESANTUNAN BERBAHASA DALAM WACANA PERCAKAPAN
PARA PEMERAN SITUS KOMEDI OK-JEK DI STASIUN TELEVISI NET**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Brawijaya
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar *Sarjana Pendidikan***



OLEH :

**MAULIDYA YUSTRIANAWATI
NIM 125110700111044**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2016

**KESANTUNAN BERBAHASA
DALAM WACANA PERCAKAPAN PARA PEMAIN
SITUS KOMEDI OK-JEK DI STASIUN TELEVISI NET**

SKRIPSI

OLEH :

MAULIDYA YUSTRIANAWATI

NIM 125110700111044

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA DAN SAstra
INDONESIA**

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2016

DAFTAR PUSTAKA

- (-). (2015). *OK JEK, Curahan Hati Para Driver Ojek Online* – KOMPASIANA.com.htm. Diakses pada 13 Maret 2016
- (-). (2015). *Kekuatan Delivery Service ala Ojek Online*. Dapat diakses di http://www.kompasiana.com/picalgadi/kekuatan-delivery-service-ala-ojek-online_5667c153709773341a072d70. Diakses pada 01 Agustus 2016
- (-). (2016). *Sinopsis dan Jalan Cerita Film*. Tersedia [http//OK-JEK/Net_Sinopsis dan Jalan Cerita Film.htm](http://OK-JEK/Net_Sinopsis_dan_Jalan_Cerita_Film.htm). Diakses pada 13 Maret 2016
- Abdulhayi. (1983). *Pengantar Sintaksis Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Lukman.
- Achmadi, dan Cholid Narbuko. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Alwi, Hasan dkk. (2010). *Tata Baku Bahasa Indonesia: Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka
- Diana. (2014). *Penggalian Nilai Kesantunan Berbahasa dalam Kebudayaan Minangkabau*. Universitas Bung Hatta.
- Djajasudarma, Fatimah. (2012). *Wacana dan Pragmatik*. Bandung: PT.Refika Aditama.
- Dwi Santoso. (-). *Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Jurusan Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia Angkatan 2008-2011 dengan Karyawan Unesa*, 1-7.
- Eelen, Gino. (2001). *Kritik Teori Kesantunan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Elies Erfanty Rahayu. (2013). *Naskah Publikasi Ilmiah. Analisis Kesantunan Berbahasa Dalam Interaksi Antarsantri Putri Pondok Pesantren Al-Muayyad Surakarta: Kajian Pragmatik*, 1-15.
- Jauhari, Edi. (2014). *Strategi Kesantunan Kritik dalam Masyarakat Jawa Mataraman: Sebuah Kajian Pemberdayaan Fungsi Bahasa sebagai Sarana Kontrol Sosial*. Universitas Airlangga.
- Kongres Internasional Masyarakat Linguistik Indonesia. (2014). *Peran Bahasa Ibu dan Bahasa Nasional dalam Pengembangan Potensi Penutur Bahasa*. Jakarta: Pusat Kajian Bahasa dan Budaya Universitas Katolik Atma Jaya.

Kunjana, Rahardi. (2005). *Pragmatik; Kesantunan Berbahasa Imperatif*. Jakarta: Erlangga.

Mahsun. (2005). *Metode Penelitian Bahasa: Tahapan Strategi, Metode dan Tekniknya*. Jakarta: Erlangga.

Moeleong. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya

M.S, Mahsun. (2007). *Metode Penelitian Bahasa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Mardalis. (2014). *Metode Penelitian; Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Muljani, dan Evi Chamala. (2011). *Kesantunan Berbahasa Dalam Wacana Sms Pembaca Di Surat Kabar Terbitan Jawa Tengah*, 1-37.

Oktafiana Kurniawati. (2012). *Analisis Pemanfaatan Prinsip Kesantunan Berbahasa Pada Kegiatan Diskusi Kelas Siswa Kelas XI Sma N 1 Sleman*. Skripsi Sarjana Pendidikan, Diterbitkan. Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta. Fakultas Bahasa Dan Seni.

Permatasari, Dian. (2008). *Analisis Isi* hlm.89-92. FKM Universitas Indonesia

Pramujiono, Agung. *Eksplorasi Nilai Kearifan Lokal sebagai Dasar Pengembangan Teori Kesantunan Berbahasa Indonesia*.

Puspa Rinda Silalahi. (-). *Analisis Kesantunan Berbahasa Siswa/I Di Lingkungan Sekolah Smp Negeri 5 Binjai*, 1-23.

Putra, Nusa. (2012). *Penelitian Kualitatif: Proses & Aplikasi*. Jakarta Barat: PT.

INDEKS.

Safiyah. (2013). *Analisis Kesantunan Berbahasa Santri di Panti Asuhan Nurul Abyadh Malang*. Skripsi Sarjana Pendidikan, tidak diterbitkan. Malang, Universitas Muhammadiyah. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.

Sartini, Ni Wayan. (2014). *Bentuk-bentuk Pujian Doktor Terbuka: Kajian Pragmatik Bahasa Indonesia Ragam Lisan Formal*. Universitas Airlangga

Solin dan Sri Minda. *Pengembangan Potensi Penutur Bahasa Melalui Kesantunan Berbahasa*.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Ulvayati, Dia. (2015). *Pelanggaran Kesantunan Berbahasa dalam Acara Pesbukers*. Skripsi Sarjana Pendidikan, tidak diterbitkan. Malang, Universitas Muhammadiyah. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.

Wahyuni, Endah. (2016). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK STUDI KASUS MAHASISWA ADMINISTRASI NIAGA*. Dapat diakses di <http://thewomanpreneur.blogspot.co.id/2016/01/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan.html>. Diakses pada 01/08/2016

Wiyana, Dewa Putu. (1996). *Dasar-Dasar Pragmatik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

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



KORPUS DATA I (WUJUD KESANTUNAN)

No	Episode/ Bagian	Hitungan Detik	Data	Kesantunan Berbahasa		
				Bentuk Tuturan	Maksim	Fungsi
1.	5/1	00.01.21	<p>Plgn1 : gini mbak gue tuh bingung maunya bokap tuh apa? Gua udah kuliah ngikutin yang beliau mau masih aja salah. IP-lah, uang kuliah-lah, kadang gue bingung mbak orangtua harus dihormatin tapi kok ...</p> <p><i>Ad : maaf mas, mas ini pelanggan bukan?</i></p> <p><i>Plgn1 : iya. Username ratapan semesta, coba dicek.</i></p>	Kalimat Tanya	Maksim kebijaksanaan	Menanyakan kebenaran
2.	5/1	00.02.01	<p><i>Ad : bentar ya mas</i></p> <p><i>Plgn1 : ada kan?</i></p> <p><i>Ad : iya sih mas ada tapi ini kan masalah pribadi mas bukan tentang pelayanan OK-JEK. Ini saya gak bisa bantu ya mas. Iya maaf ya mas.</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Kedermawanan	Menyatakan Kebenaran
3.	5/1	00.04.52	<p><i>Ad : halo selamat pagi dengan OK-JEK. Supaya OK hari ini ada yang bisa saya bantu?</i></p>	Kalimat Tanya	Maksim Simpati	Menanyakan keadaan

			<p>Plgn2 : halo mbak tadi saya order OK-JEK untuk antar anak saya les tapi kok malah dibawa muter gitu</p>			
4.	5/2	00.05.00	<p>Ad : oh ya? Plgn2 : iya keluar jalur Ad : ya ampun, kasian banget tapi anak ibu gak kenapa-kenapa kan bu? Plgn2 : ya gak kenapa-kenapa sih mbak, tapi anak saya jadi telat masuk kelas lho Ad : iya bu Plgn2 : kalo nilainya jelek dan gak naik kelas gimana? Mbak ngerti dong perasaan saya Ad : iya, saya bisa ngerasain kok jadi ibu (sambil mengusap air mata) Plgn2 : kamu kok nangis sih mbak? Cari solusinya dong! Gimana kek! Ad : saya gak nangis kok bu, Saya cuma sedih aja. Iya ibu, terimakasih sudah menghubungi OK-JEK ya bu</p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Kesederhanaan	Menyatakan Kesanggupan
5.	5/2	00.00.09	<p>As : ni makanan lo Ad : baik banget sih mbak. Makasi ya As : gue gak butuh pujian. Pempek sama bonusnya. Eh mbak Prima lagi briefing driver ya? Gue kayak kenal, tapi gue lupa.</p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Penghargaan	Menyatakan Pujian

6.	5/2	00.00.50	<p>Plgn3 : lho lho mas, kok berhenti sih mas?</p> <p>Sn : maaf pak, motor saya bensinnya habis</p> <p>Plgn3 : wah ndak bisa gitu dong mas</p> <p>Sn : ya bukannya gimana-gimana bapak kan tadi minta buru-buru. Saya jadi lupa isi bensin pak</p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Kedermawanan	Menyatakan keadaan
7.	5/2	00.01.12	<p>Plgn3 : gara-gara motor mas bensinnya habis saya ini pasti telat kalo saya telat ...</p> <p>Sn : bapak pasti rugi, saya udah tahu pak. Saya mohon maaf gini aja pak daripada bapak telat, lebih baik bapak sekarang naik taksi</p> <p>Plgn3 : nih (bayar). Ternyata OK-JEK gak OK</p> <p>Sn : KKN Keren Keren Ngojek</p>	Kalimat Perintah	Maksim Pemufakatan	Menyuruh
8.	5/2	00.03.05	<p>Ad : halo selamat pagi, ada yang bisa saya bantu?</p> <p>Plgn4 : ya saya mau cari driver yang namanya Seno</p> <p>Ad : ngapain nyari Seno?</p> <p>Pr : eh lu gak boleh kayak gitu dong sama pelanggan. Sesuai SOP, senyum, semangat pagi, yang ramah.</p> <p>Plgn4 : mbak mbak saya ini pelanggan OK-JEK juga. Kenapa sih pelayanan kalian kayak gini? Saya akan tuntutan kalian berdua. Permisi</p>	Kalimat Tanya	Maksim Kebijaksanaan	Menanyakan Kesanggupan

9.	5/2	00.04.32	<p>Pr : Seno, lo mau kabur kemana sih?</p> <p>Sn : aduh mbak jangan saya dong mbak. Saya kan cuma <i>driver</i></p> <p>Pr : maksud lo?</p> <p>Sn : <i>driver kan tugasnya gak bisa terima komplainan, harusnya yang terima komplainan itu kan ..</i></p> <p>Ad : aku</p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Pemufakatan	Menyatakan keadaan
10.	5/3	00.00.01	<p>Pr : jadi kami atas nama OK-JEK karena ketidaknyamanan yang terjadi kami minta maaf karena eh walaupun kami belum tau salah kami apa, karena masnya juga belum membuktikan kami salah apa.</p> <p>Plgn4 : ya saya tetep nuntut</p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Kesederhanaan	Menyatakan Permintaan Maaf
11.	6/1	00.00.36	<p>Ast : ukuran jaket?</p> <p>Iq : Asna udah ambil jaket belum?</p> <p>Ast : udah tadi pagi. Ukuran?</p> <p>Iq : nanti kesini lagi gak?</p> <p>Ast : gak tahu, belum tentu sih. Ukuran?</p>	Kalimat Tanya	Maksim Kedermawanan	Menanyakan Kondisi
12.	6/1	00.04.08	<p>Sn : masih penasaran banget kayaknya sama Asna?</p> <p>Iq : ya gimana? Gue samperin ke rumah gak ada orangnya, telepon gak diangkat. Digerat kali ya?</p> <p>Sn : bukan, Asna tuh gitu orangnya kalo gak dikenal, dia gak bakal angkat. Lagipula, emang lu udah siap apa ketemu ma dia tanpa</p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Kedermawanan	Menyatakan Keadaan

			<p>tumpahin piring? Hahaha</p> <p>Iq : lu gak guna lu jadi temen, ngeledek</p> <p>Sn : <i>bukannya ngeledek, gue cuma mau ngasih tau ya bal ye? Orang dateng kesini jadi mitranya OK-JEK buat deketin Asna bukan cuma lu doang, udah banyak yang lain</i></p>			
13.	6/2	00.00.41	<p>Iq : siang OK-JEK</p> <p>Plgn1 : OK</p> <p>Iq : <i>Astaghfirullahaladzim</i></p> <p>Plgn1 : <i>kenapa bang?</i></p> <p>Iq : <i>enggak enggak</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Kebijaksanaan	Menyatakan Keadaan
14.	6/2	00.01.23	<p>Plgn1 : aduh majuan dikit dong bang</p> <p>Iq : aduh, maju dikit ya? Segini ya?</p> <p>Plgn1 : dikit lagi</p> <p>Iq : <i>berdiri dong saya?</i></p> <p>Plgn1 : <i>aduh kagak muat nih</i></p>	Kalimat Perintah	Maksim Kebijaksanaan	Menyuruh memperbaiki keadaan
15.	6/2	00.01.42	<p>Iq : <i>maaf mbak bisa turun bentar gak? Bentar aja</i></p> <p>Plgn1 : yaelah</p> <p>Iq : masya allah leganya</p>	Kalimat Perintah	Maksim Kedermawanan	Menyuruh memperbaiki keadaan
16.	6/2	00.03.15	<p>Iq : ok gapapa. Yah haduuh</p> <p>Plgn1 : <i>kenapa bang?</i></p> <p>Iq : <i>bannya kempes</i></p> <p>Plgn1 : bukan salah saya ya</p>	Kalimat pernyataan	Maksim Kedermawanan	Menyatakan Kondisi

17.	6/3	00.04.24	<p>Plgn4 : lho bukannya di aplikasi <i>driver</i> saya cewek mbak</p> <p>As : <i>maaf mas (sambil cek hape). Maaf mas ada kesalahan teknis tapi ini orangnya temen saya bentar lagi juga dateng kesini kok, lagi on the way kesini, ya?</i></p> <p>Plgn4 : bukan mbak?</p> <p>As : <i>bukan saya, maaf ya mas. Gak lama lagi kok</i></p> <p>Plgn3 : udah jangan banyak protes. Ayo mbak jalan mbak</p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Kebijakan	Menyatakan kondisi
18.	7/2	00.00.23	<p>As : <i>yah mas gak bisa peraturannya harus pake helm mas</i></p> <p>Plgn1 : <i>nanti ganteng saya ilang mas</i></p> <p>As : <i>yaelah mas ilangnya paling cuma dikit, ya?</i></p> <p>Plgn1 : <i>berarti mbak ngakuin saya ganteng dong?</i></p> <p>As : <i>iya deh ganteng kok mas. Nih pake masker biar tambah ganteng</i></p> <p>Plgn1 : <i>ok, makasih ya mbak</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Penghargaan	Menyatakan perintah
19.	7/3	00.03.02	<p>Iq : <i>ya bantuin dong cari pake komputernya mbak Prima</i></p> <p>Pr : <i>oh ya bisa. Gampang, pake GPS aja tinggal cari positionnya dimana</i></p> <p>Iq : <i>yaudah ayok dong mbak, bantuin nih</i></p> <p>Pr : <i>ya gak bisalah bal</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim kedermawanan	Menyatakan kesanggupan

			<p>Iq : tadi katanya bisa, sekarang udah gak bisa</p> <p>Pr : secara teknis bisa, secara aturan ya gak bisa</p>			
20.	8/1	00.00.32	<p>Pr : iya, 15ribu flat. TARIF PROMO 15RIBU FLAT</p> <p>Ad : hm?</p> <p>Pr : kok diem? Lu mau tanya itu kan?</p> <p>Ad : enggak, Ade kesini Cuma mau nanya mbak Prima tuh mau makan apa?</p> <p>Pr : ih sori de, habis tadi itu</p>	Kalimat Tanya	Maksim Simpati	Menanyakan Kondisi
21.	8/1	00.03.50	<p>Op : idih 15ribu?</p> <p>Iq : he'eh</p> <p>Op : duh aduh bray nih ya lu uda capek-capek kerja, lu panas-panasan, kena macet cuma dibayar 15ribu? Idih harga diri lu kemane?</p> <p>Iq : lu gak kayak gitu juga mikirnya pang. Ini strategi pemasaran gak selamanya kayak begini. Nih biar rame orderan. Nih orderan ke-5 nih sekarang gua. Jakarta jadi lautan oranye sama perusahaan gue</p> <p>Op : sombong lu</p> <p>Iq : berat kalo mau dapet duit</p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Pemufakatan	Menyatakan Kondisi
22.	8/2	00.00.36	<p>Pr : de kenapa kusut banget muka lo?</p> <p>Ad : mbak hari ini ada 20 driver OK-JEK yang complain karena mereka dapet orderan dari orang yang sama, tapi semuanya selalu dicancel. Kok bisa ya mbak?</p>	Kalimat Tanya	Maksim Simpati	Menanyakan Kondisi

			<p>Pr : apa ada yang <i>error</i> di sistem gue? Ad : gak tau</p>			
23.	8/2	00.02.40	<p>Iq : <i>gak mungkin 1 orang ya? Ehm, tadi siang sih gue ngeliat driver OK-JEK lagi pada ngumpul terus pas gue samperin mereka kayak risih gitu, kayak gak pengen gue ikut kumpul juga, diusir gue</i> Pr : <i>dia bawa 2 handphone gak?</i> Iq : <i>gak tau deh. Iya kali ya?</i> Sn : <i>nah itu mbak Prima handphonenya ada 2</i> Ad : <i>tuh kan mbak Prima order fiktif juga ya?</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Pemufakatan	Menyatakan Kondisi
24.	8/3	00.00.51	<p>Plgn1 : <i>mas kok ke Polda lewat sini?</i> Sn : <i>sebentar ya pak, saya ada keperluan sebentar aja pak</i> Plgn1 : <i>aduh bisa terlambat saya nih</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Kesederhanaan	Menyatakan permohonan ijin
25.	8/3	00.02.39	<p>As : <i>hm gue harus berterimakasih kalo aja gue gak dibantu, gak ditolongi, gue gak tau apa yang terjadi dengan diri gue, gue diapain sama oknum-oknum itu. So gue pengen bilang terimakasih Seno, lu pahlawan gue hari ini</i> Iq : <i>(raut muka kecewa)</i> Sn : <i>tapi itu untung ya gue ajak polisinya bawa ke lokasi Asna pas banget, kalo enggak gue gak tau dia dan motornya</i> Ad : <i>serius mas?</i> Iq : <i>menyenggol sikut Seno dengan badannya</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Penghargaan	Menyatakan Terimakasih

26.	9/1	00.01.06	<p><i>Biq : aduh eh ini nih handphonenya. He pang handphone pang</i></p> <p><i>Op : itu handphone buat Opang maksud Bunda?</i></p> <p><i>Biq : punya lqbal ketinggalan, nih kasih, kasih</i></p>	Kalimat Perintah	Maksim Kedermawanan	Menyuruh untuk menyerahkan barang
27.	9/1	00.03.46	<p><i>Sn : handphone lo ilang?</i></p> <p><i>Iq : sst, lo misscall handphone gue kalo handphone gue udah ketemu baru gue bisa telfonin Asna</i></p> <p><i>Sn : oh iya</i></p> <p><i>As : hape lu ilang bal?</i></p> <p><i>Iq : enggak, kata siapa?</i></p> <p><i>As : eh no misscallin gua dong</i></p> <p><i>Sn : siapa dulu nih?</i></p> <p><i>Iq : bukan siapa, gue gak minta misscall,in, si Asna dulu deh. Gue gue (dengan nada rendah dan memicingkan mata)</i></p> <p><i>Sn : ah low bat</i></p> <p><i>As : yah (wajah sedih)</i></p> <p><i>Sn : low bat, low bat</i></p> <p><i>Iq : (nada tinggi) di charge kalo lowbat</i></p>	Kalimat tanya	Maksim Simpati	Menanyakan Kondisi
28.	9/2	00.02.05	<p><i>Iq : ha, gimana ceritanya?</i></p> <p><i>Op : kagak, ini gue tadi nyerempet tukang sayur dikit. Cuma tukang sayurnya kagak napa-napa, bener gua</i></p>	Kalimat tanya	Maksim Simpati	Menyatakan ketidaksesuaian

			<p><i>Iq : kagak apa-apa lu?</i> <i>Op : iya gak apa-apa</i> <i>Iq : handphone gue maksudnya, gak apa-apa gak?</i> <i>Op : kagak, kan jatuhnya di mari</i> <i>Iq : yaudah sini buruan</i></p>			
29.	9/3	00.03.12	<p><i>Sn : jadi gini mbak Prima, tadi di jalan saya sempet liat ada orang pake helm OK-JEK. Kalo gak salah orangnya kumisan, item, sok asik</i> <i>Iq : dekil gak?</i> <i>Sn : iya</i> <i>Iq : (mengajak bersalaman Seno) itu Opang, item dekil</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Pemufakatan	Menyatakan keadaan
30.	9/3	00.03.45	<p><i>Iq : he tuh helm gue kan?</i> <i>Op : iya</i> <i>Iq : gue sengaja tinggalin tadi siang disitu, lo ambil ya?</i> <i>Op : bal gue jagain helm lo ini</i> <i>Iq : tapi lo pake kerja kan?</i> <i>Op : iya gue pake kerja, maksudnya gue pinjem</i> <i>Iq : gue tuh hampir dipecat sama kantor gue gara-gara gue lupa bawa helm</i> <i>Op : wah kantor lo aje yang lebay tuh</i> <i>Iq : lo sekarang balikin helm gue</i> <i>Op : ah ini nih. Bal gue pinjem sehari lagi dong bal, bal please please, bal gue pinjem</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Simpati	Menyatakan kondisi

			<p>sehari lagi dong Iq : kagak Op : kalo gitu tukeran nih nih Iq : lo pake helm apa dipake penumpang sih? Bau banget. Op : ya guelah yang make</p>			
31.	9/3	00.04.53	<p><i>TOP : bang penumpang kok jadi sepi begini ya gue bisa gak makan nih sama keluarga gu kalo kayak gini. Apa mending gue masuk OK- JEK aja ya? Op : apa lu bilang tadi? TOP : masuk OK-JEK</i></p>	Kalimat Tanya	Maksim Pemufakatan	Menanyakan Pilihan
32.	9/3	00.05.03	<p><i>Op : kite nih ye temen-temen pada dengerin gue. Kalian mau kerja ame perusahaan kompeni? Cuma dibayar 15ribu lu disuruh ngelilingi, nganterin penumpang tuh keliling dunia sampai ujung dunia pun cuman dikasih fasilitas bisa-bisaan mereka doang tuh, ngasih kemeja yang rapi, ngasih jaket, ngasih helm yang kinclong padahal tujuan mereka sebenarnya ingin memeras</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Pemufakatan	Menyatakan Keadaan
33.	10/1	00.00.41	<p><i>As : OK-JEK, ibu Atmo? Plgn1 : iya As : ada kiriman loyang kue untuk kue tart ukuran 60x50x20 cm, mau bikin kue banyak</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Pemufakatan	Menyatakan Permintaan Maaf

			<p>ya bu? Ini bu silahkan</p> <p>Plgn1 : (memperhatikan barang pemberian Asna)</p> <p>As : aduh ketuker ya bu? Maaf ya bu, maaf. Segera saya kembali lagi kesini ya bu ya?</p>			
34.	10/1	00.03.49	<p>As : OK-JEK! saya yang tadi dari OK-JEK, ini bu loyangnya, maaf ya bu ya. Saya harap atas kejadian salah kirim ini, ibu gak kasih saya preview satu bintang. Maaf sekali bu</p> <p>Plgn1 : oh begitu, baik saya batalkan preview saya. Saya kasih kamu 0 bintang</p> <p>*1 bintang = bad services, 5 bintang = good services*</p> <p>As : jangan dong bu, saya nih sudah susah payah lho bu untuk ngembaliin ini, udah saya cuci segala tadi bu</p> <p>Plgn1 : dengar ya anak muda, anak-anak saya semua tuh mau pada kumpul dirumah ini makanya saya itu bikin kue sebelum mereka semua datang dan kalo saya ndak jadi bikin kue, itu semua salahnya OK-JEK. Ok saya telpon kantormu, nama kamu siapa?</p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Pemufakatan	Menyatakan Permintaan Maaf
35.	10/2	00.00.13	<p>As : mbak Prima saya mau nanya</p> <p>Pr : Apa?</p> <p>As : kenapa setiap ada kasus sama pelanggan selalu kami yang disalahin mbak?</p> <p>Pr : ya iyalah, prinsip nomer 1 pelanggan adalah raja</p>	Kalimat Perintah	Maksim Kedermawanan	Menyatakan Perintah

			<p>As : ya gak bisa gitu dong mbak. Nih kalo misalnya di lapangan, misalnya mereka ...</p> <p>Pr : apapun itu <i>driver</i> pasti ada andil salah!</p> <p>As : tapi kayak gini nih mbak ceritanya tempo hari ada pelanggan dia bilang dia pake baju warna merah terus eh warna item. Terus uda gitu saya kesana, saya cari muter-muter, muter-muter, muter-muter gak ada yang pake baju item, ternyata dia pake baju warna merah</p> <p>Pr : kok bisa gitu?</p> <p>As : <i>terus kayak hari ini barusan nih, ada ...</i></p> <p>Pr : <i>udah deh, kita itu tugasnya adalah melayani pelanggan. Kita akan ketemu orang yang macem-macem. Kita gak bisa milih mereka, tapi disitu tantangan kamu. Udah kerja aja yang bener sana</i></p>			
36.	10/2	00.03.10	<p><i>Sn : lho mas, mohon maaf ini sih gak bisa udah oversize</i></p> <p><i>Plgn4 : emang ada peraturannya?</i></p> <p><i>Sn : ada kok</i></p> <p><i>Plgn4 : berapa maksimalnya?</i></p> <p><i>Sn : (berpikir)</i></p> <p><i>Plgn4 : berapa mas?</i></p> <p><i>Sn : nah masalahnya disitu mas, saya gak yakin sama ukurannya</i></p> <p><i>Plgn4 : nah haha berarti masih bisa dong mas, ya kan? Saya order lagi nih mas, udah, ok. Jangan lupa juga nih tolong sampaikan</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Pemufakatan	Menyatakan Keadaan

			pesanku pada Selly, Ok? Cintamu padaku memang sudah besar, tapi cintaku padamu jauh lebih besar, ok mas?			
37.	10/3	00.01.27	<p>Plgn1 : siapa yang berwenang disini? Pr : eh silahkan duduk Plgn1 : kamu ya? Saya mau komplain Pr : tapi kalo komplain di bagian ... Plgn1 : sama kamu saja. Kenapa driver ojekmu itu tidak gak punya kemampuan tawar-menawar harga? Saya suruh beli bahan kue, kemahalan eh disuruh malah ndak bisa itu loh Pr : tapi bu tawar-menawar kan bukan job desk dari driver kita Plgn1 : lha gimana ndak sih? Wong jaman dulu saya kalau naik becak, saya sama tukang becaknya itu bisa adu twar-menawar harga, seru Pr : maksud ibu? Plgn1 : kenapa kemampuan seperti itu ndak ada di OK-JEK?</p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Pemufakatan	Menyatakan Keadaan
38.	10/3	00.00.40	<p>Sn : mbak mbak, mbak Selly tolong udah ya mbak gak usah order lagi Plgn3 : yah, saya mau kirim barang buat Gery harus yang lebih besar lagi soalnya tuh kan tanda cinta kita berdua, ya ya please</p>	Kalimat Perintah	Maksim Simpati	Menyatakan Perintah

39.	10/3	00.01.00	<p><i>Sn : maaf kayaknya peraturannya gak boleh lebih dari ini</i></p> <p><i>Plgn3 : saya order lagi deh, plis</i></p> <p><i>Sn : udah mbak. Kalo mbak tetep maksa, saya boleh telfon kantor dulu ya?</i></p> <p><i>Plgn3 : boleh</i></p>	Kalimat pernyataan	Maksim Pemufakatan	Menyatakan Ketidaksanggupan
40.	11/1	00.00.54	<p><i>Iq : selamat siang, OK-JEK</i></p> <p><i>Plgn1 : oke</i></p> <p><i>Iq : masker mas</i></p> <p><i>Plgn1 : enggak ah, buruan ya bang</i></p> <p><i>Iq : yok siap</i></p> <p><i>Plgn1 : eh bentar ya ada yang ketinggalan</i></p> <p><i>Iq : oh ya silahkan</i></p> <p><i>Plgn1 : makasi, udah yok udah telat nih</i></p> <p><i>Iq : oke oke yok</i></p> <p><i>Plgn1 : bang bang bang ada yang ketinggalan lagi</i></p> <p><i>Iq : yaelah</i></p> <p><i>Plgn1 : entar ya, oks kita berangkat</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Kebijakan	Menyatakan Kondisi
41.	11/2	00.07.21	<p><i>Op : abang tadi pagi nabrak temen saya kan bang</i></p> <p><i>Spr : lu jangan sembarangan ya, itu bukan gue</i></p> <p><i>Op : kata tukang parkir, mobil ini yang</i></p>	Kalimat Tanya	Maksim Kesederhanaan	Menanyakan Keadaan

			<p><i>nabrak temen saya tadi pagi bang</i> <i>Spr : itu bukan gue, tapi bisa jadi itu Adek gue, tapi bukan gue</i> <i>Op : tapi mobil ini bang katanya bang</i></p>			
42.	11/3	00.01.20	<p><i>Plgn1 : sebenarnya saya yang nyerempet mas lqbal tadi</i> <i>Ad : oh jadi kamu yang nyerempet mas lqbal</i> <i>Plgn1 : mbak mbak tapi saya gak sengaja mbak mas beneran deh. Saya kan baru belajar nyetir makanya saya langsung kabur takut dikeroyok, beneran deh saya kesini minta maaf, saya bakal tanggungjawab mbak mas</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Simpati	Menyatakan keadaan
43.	11/3	00.02.00	<p><i>Spr : oke sekarang dia gue lepasin tapi tetep gue minta ganti rugi karena dia udah ngengores mobil gue</i> <i>Sn : abang mau minta ganti rugi? Wah gini ya bang kalo abang mau minta ganti rugi, lqbal juga harus minta ganti rugi karena abang harus mengganti biaya kerusakan motornya lqbal plus rumah sakit nih liat nih mukanya</i> <i>Spr : gak bisa mobil gua lebih mahal</i> <i>Sn : ih sombong! Nih mukanya lqbal juga lebih mahal, biaya perawatan, dokter kulit, krim malem, krim siang sampe segala macem supaya sembuh gak keliatan luaknya</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Pemufakatan	Menyatakan Kesepakatan

44.	11/3	00.02.51	<p><i>Spr : oke kita anggap urusan kita ini selesai, kita impas gimana?</i></p> <p><i>Iq : ah salaman dulu, clear ya? Jangan apa-apa Opang ya?</i></p> <p><i>Sn : abang gak nuntut lagi nih ya Biaya kerusakan mobilnya dan Iqbal juga pasti gak akan nuntut balik abang</i></p> <p><i>Spr : yaudah yang penting gue ngeganti pengobatan dia kan gitu?</i></p> <p><i>Plgn1 : makasih ya bang, mbak, permisi</i></p>	Kalimat Tanya	Maksim Pemufakatan	Menyatakan Kesepakatan
45.	12/1	00.03.39	<p><i>Iq : eh gak bisa gitu, lu bijaksana gua gak apa-apa</i></p> <p><i>Sn : bukannya bijaksana, gue gak enak sama lo, udah</i></p> <p><i>Iq : udah lo aja</i></p> <p><i>Sn : ambil aja</i></p> <p><i>Plgn1 : stop! Stop! Stop! Kalo tidak ada yang ngalah biar saya saja yang ngalah, saya tidak jadi</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Kedermawanan	Menyatakan Kesanggupan
46.	12/2	00.02.18	<p><i>Plgn2 : kemana aja sih kok lama banget? terus makanan saya mana?</i></p> <p><i>Sn : saya mau minta maaf sama ibu, saya gak berhasil dapetin makanan yang ibu pesen</i></p> <p><i>Plgn2 : memangnya kenapa?</i></p> <p><i>Sn : ternyata saya gak bisa bahasa India dan</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Kesederhanaan	Menyatakan Ketidaksanggupan

			<p><i>juga gak ngerti makanan-makanan India bu</i> <i>Plgn2 : kalo kamu gak tau kenapa nggak nanya, kamu kan bisa telfon saya, saya kan udah nunggu daritadi</i> <i>Sn : iya bu maaf saya yang salah (kemudian pelanggan tersebut pergi)</i></p>			
47.	12/2	00.03.29	<p><i>Doj1 : makanya bal sekarang kita mau demo. Ayo jek demo jek!</i> <i>Iq : eh lo yakin mau demo? Gak pengen ngomong baik-baik dulu</i> <i>Doj1 : kalo lo mau ikut ayo ikut! Kalo enggak juga gak apa-apa</i></p>	Kalimat Tanya	Maksim Pemufakatan	Menanyakan Kesanggupan
48.	12/3	00.03.24	<p><i>Sn : OK-JEK nih bu saya berhasil bawa orderannya ibu. Tadi saya diajak ngobrol sama pemilik restorannya, diajakin ngobrol India, lagu India, film India..</i> <i>Plgn2 : ha stop stop saya gak mau denger apa-apa lagi deh ya</i> <i>Sn : tapi film Indianya bu</i> <i>Plgn2 : stop saya bilang, kamu ngerti nggak kalo saya bilang stop</i> <i>Sn : yasudah bu maaf, ini pesanan ibu</i> <i>Plgn2 : kamu memang bawa makanannya tapi kamu datengnya telat saya itu udah nunggu daritadi tapi kamu baru dateng sekarang, coba gimana dong?</i> <i>Sn : ya tapi pemilik restorannya ngajak ngobrol film India sama...</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Simpati	Menyatakan Keadaan

			<i>Plgn2 : udah udah, udah saya gak mau denger apa-apa lagi pokoknya saya batalin pesanannya karna kamu kelamaan</i>			
49.	13/1	00.02.40	<p><i>Plgn2 : aduh bang pelan-pelan dong! Aduh bang kok berhenti sih bang?</i></p> <p><i>Sn : habis mbaknya berisik daritadi, diajakin ngebut marah-marah, dipelanin malah disuruh kejar-kejar, maunya apasih? Maap ya mbak kalo boleh tau isi tasnya apa sih?</i></p> <p><i>Plgn2 : Cuma tisu sama botol minuman sih</i></p> <p><i>Sn : astaghfirullahaladzim, kenapa nggk beli lagi aja sih mbak?</i></p> <p><i>Plgn2 : aduh bukan masalah itunya mas, tasnya tuh mahal saya beli di Mangga Dua</i></p> <p><i>Sn : kalo boleh tau harganya berapa?</i></p> <p><i>Plgn2 : 50 ribu</i></p>	Kalimat Pernyataan	Maksim Kederawan	Menyatakan Keadaan
50.	13/2	00.06.30	<p><i>lq : udah yang penting intinya gini, kita jangan ada yang kasih tau mbak prima tapi kita langsung ambil inisiatif tangkap penjambret itu, setuju gak semuanya?</i></p> <p><i>Semua : setujuuu!</i></p> <p><i>Ad : oke kalo gitu ade coba ngomong dulu sama mbak prima</i></p>	Kalimat Tanya	Maksim Pemufakatan	Menanyakan Kesanggupan

**KESANTUNAN BERBAHASA DALAM WACANA PERCAKAPAN
PARA PEMERAN SITUS KOMEDI OK-JEK DI STASIUN TELEVISI NET**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Brawijaya
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar *Sarjana Pendidikan***



OLEH :

**MAULIDYA YUSTRIANAWATI
NIM 125110700111044**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2016

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya

Nama : Maulidya Yustrianawati

NIM : 125110700111044

Program Studi : Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah benar-benar karya saya, bukan merupakan jiplakan dari karya orang lain, dan belum pernah digunakan sebagai syarat mendapatkan gelar kesarjanaan dari perguruan tinggi manapun.
2. Jika di kemudian hari ditemukan bahwa skripsi ini merupakan jiplakan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang akan diberikan

Malang, 5 Agustus 2016



Maulidya Yustrianawati

NIM 125110700111044

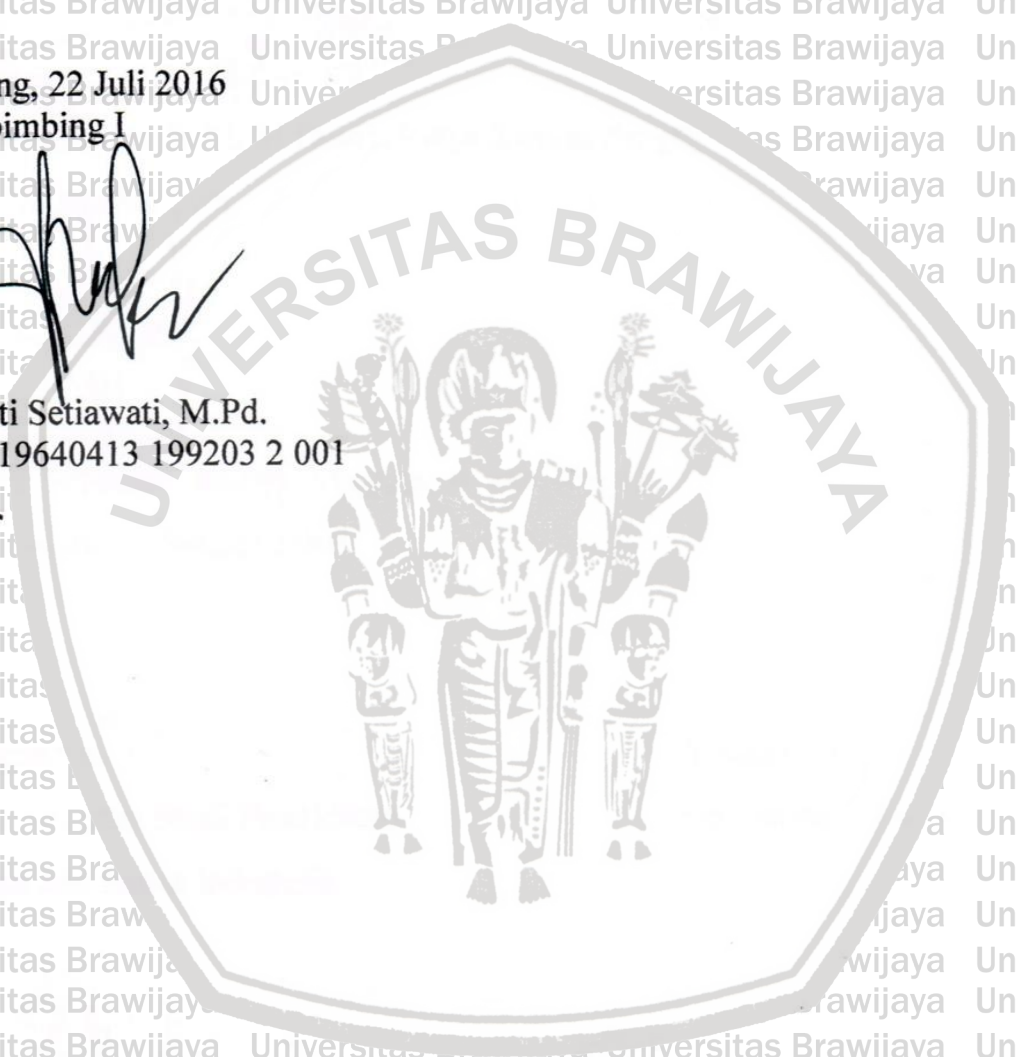
HALAMAN PERSETUJUAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi Sarjana atas nama Maulidya Yustrianawati telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Malang, 22 Juli 2016
Pembimbing I



Dr. Eti Setiawati, M.Pd.
NIP.19640413 199203 2 001



HALAMAN PENGESAHAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi Sarjana atas nama Maulidya Yustrianawati telah disetujui oleh Dewan Penguji sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana.



(Dany Ardhian, S.Pd, M.Hum), Ketua Dewan Penguji

NIP. 2013047912301001



(Dr. Eti Setiawati, M.Pd), Anggota Dewan Penguji

NIP. 19640413 199203 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan
Bahasa dan Sastra Indonesia

Menyetujui,
Pembantu Dekan I



(Nanang Bustanul Fauzi, S.S, M.Pd)
NIP. 19850511 200812 1003



(Syariful Muttaqin, M.A)
NIP. 19751101 200312 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah, atas berkat rahmat dan hidayah dari Allah SWT. peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kesantunan Berbahasa Dalam Wacana Percakapan Para Pemeran Situs Komedi OK-JEK di Stasiun Televisi NET”. Tujuan dari penelitian ini yaitu (1) Mengidentifikasi bentuk tuturan, (2) Mendeskripsikan fungsi tuturan, dan (3) Mendeskripsikan maksim-maksim kesantunan berbahasa wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK di stasiun televisi NET. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini untuk memberikan pengetahuan baru terkait kesantunan berbahasa dalam media pertelevisian kini, menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi di kalangan mahasiswa dan dosen, dan memperkaya kosakata yang dimiliki kalangan akademisi untuk membimbing anak didik yang lebih sopan dan santun dalam wujud komunikasi nyata dalam kesehariannya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Eti Setiawati, M.Pd selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam proses bimbingan dan memberikan dukungan hingga skripsi ini selesai.
2. Dany Ardhian, S.Pd, M.Hum, selaku dosen penguji yang sudah memberi masukan dan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Semua dosen Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia yang telah menjadi teladan dan memberikan ilmunya selama peneliti menggali ilmu di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya.
4. Seluruh Keluarga besar khususnya Mama, Papa, Mbak Yusi , Mbak Yeni dan Mas Alam, atas kasih sayangnya yang teramat besar kepada peneliti dengan senantiasa mendoakan, memberikan dukungan kepada peneliti sehingga skripsi ini selesai.
5. Teman-teman seperjuangan di Prodi Dik Sasindo, Keluarga Besar Teater Lingkar dan Lensa Focus di Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Brawijaya.
6. Semua pihak yang telah membantu dan memberi semangat.

Semoga segala amal kebaikan semua pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti menyelesaikan skripsi ini mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Malang, 29 Juli 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Definisi Istilah Kata Kunci.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Pragmatik	18
2.2.2.1 Pengertian Pragmatik	18
2.2.2.2 Konsentrasi Kajian Pragmatik.....	23
2.2.2 Bentuk dan Nilai Komunikatif Kalimat	23
2.2.2.1 Kalimat Deklaratif.....	24
2.2.2.2 Kalimat Interogatif	25
2.2.2.3 Kalimat Imperatif	26
2.2.2.4 Kalimat Eksklamatif	28
2.2.2.5 Kalimat Empatik	29
2.2.3 Fungsi Pertuturan	30
2.2.3.1 Fungsi Menyatakan	30
2.2.3.2 Fungsi Menanyakan	33
2.2.3.3 Fungsi Memerintah	35
2.2.3.4 Fungsi Meminta Maaf	36
2.2.3.5 Fungsi Mengkritik	36

2.2.4 Kesantunan Berbahasa.....	37
2.2.5 Gambaran Umum OK-JEK dan NET TV	47
2.2.5.1 Tentang OK-JEK	47
2.2.5.2 Tentang NET TV.....	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	48
3.2 Data dan Sumber Data	49
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4 Analisis Data.....	51

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Temuan.....	52
4.1.1 Bentuk Tuturan	53
4.1.1.1 Bentuk Tuturan Interogatif	53
4.1.1.2 Bentuk Tuturan Imperatif	56
4.1.1.3 Bentuk Tuturan Deklaratif	61
4.1.2 Fungsi Tuturan	66
4.1.2.1 Fungsi Menanyakan	66
4.1.2.2 Fungsi Menyuruh	71
4.1.2.3 Fungsi Menyatakan	73
4.1.3 Maksim-Maksim Kesantunan Berbahasa	77
4.1.3.1 Maksim Kebijaksanaan	79
4.1.3.2 Maksim Kedermawanan	80
4.1.3.3 Maksim Penghargaan	82
4.1.3.4 Maksim Kesederhanaan	84
4.1.3.5 Maksim Pemufakatan	85
4.2 Pembahasan.....	89
4.2.1 Bentuk Tuturan	90
4.2.2 Fungsi Tuturan	91
4.2.3 Maksim-Maksim Kesantunan Berbahasa	92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA.....	x
----------------------------	----------

LAMPIRAN.....	100
----------------------	------------

ABSTRAK

Yustrianawati, Maulidya. 2016. **Kesantunan Berbahasa dalam Wacana Percakapan Para Pemeran Situs Komedi OK-JEK Januari 2016 pada Stasiun Televisi NET**. Program Studi Pendidikan Bahasa dan Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Brawijaya.
Pembimbing: (I) Dr. Eti Setiawati, M.Pd

Kata Kunci : kesantunan berbahasa, maksim-maksim tutur, OK-JEK

Kesantunan berbahasa terkait langsung dengan norma yang dianut oleh masyarakatnya. Penggunaan bahasa yang lemah lembut, sopan, santun, sistematis, teratur, jelas dan lugas mencerminkan penuturnya berbudi. Salah satu penggunaan bahasa pada media komunikasi elektronik (televisi) sering dijumpai ketidaksantunan. Fenomena masyarakat mengenai ojek online turut mempengaruhi media pertelevisian Indonesia kemudian dikemas dengan suasana komedi. Tayangan tentang ojek online diangkat ke televisi dengan nama situs komedi OK-JEK. Diluar pro dan kontra ojek online dalam masyarakat, situs komedi OK-JEK menampilkan sisi hiburan yakni cara ojek *online* dalam menghadapi pelanggan yang berbeda setiap harinya.

Penelitian ini membahas tiga permasalahan yaitu bentuk kalimat, fungsi kalimat dan kesantunan berbahasa. Untuk mengetahui kesantunan berbahasa dapat dilihat dari bentuk dan fungsi kalimat pada tuturan yang terdapat dalam wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK di stasiun televisi NET. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan gambaran kesantunan berbahasa pada tayangan situs komedi OK-JEK selama bulan Januari 2016 yaitu episode 5 hingga episode 13. Untuk mengumpulkan data penelitian, peneliti menggunakan metode observasi. Kemudian, data dianalisis dengan melakukan langkah-langkah analisis konten yaitu reduksi, kategorisasi, dan sintesis.

Hasil penelitian ditemukan kesantunan berbahasa yang muncul dalam wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK di Stasiun Televisi NET sesuai dengan maksim-maksim kesantunan berbahasa. Hasil penelitian ditemukan terdapat bentuk kalimat interogatif, bentuk kalimat imperatif, dan bentuk kalimat deklaratif. Fungsi pertuturan dalam penelitian ini secara garis besar ada tiga, yakni fungsi menanyakan, fungsi menyuruh, dan fungsi menyatakan. Maksim-maksim kesantunan berbahasa milik Leech ditemukan maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim pemufakatan. Kesantunan berbahasa yang terdapat dalam wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK terjadi karena jarak sosial menunjuk terhadap peringkat hubungan sosial antara penutur dan mitra tutur belum akrab. Selain itu, kesantunan berbahasa juga muncul untuk menjaga suasana kondusif dalam bekerja.

ABSTRACT

Yustrianawati, Maulidya. 2016. **Kesantunan Berbahasa dalam Wacana Percakapan Para Pemeran Situs Komedi OK-JEK Januari 2016 pada Stasiun Televisi NET**. Program Studi Pendidikan Bahasa dan Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Brawijaya.
Pembimbing: (I) Dr. Eti Setiawati, M.Pd

Keyword: politeness, maxim-maxim, OK-JEK

The politeness in language is directly connected with norm which is hold by the societies. The use of language which are soft, polite, manners, systematic, organized, brief, and straight reflect intelligent of speaker. The one of language using in electronic communication media (television) is frequent to impoliteness. The societies phenomenon about *ojek* online is also affect the Indonesia televisioning media and made in comedy. The shows about *ojek* online has shown in the television with situation comedy OK-JEK. Outside pro and contra about *ojek* online in society, comedy situation OK-JEK shown the entertainment side which is use *ojek* online to handle the different costumers each day.

This research is discusses about three problems which are the sentence type, the sentence function and politness in language at speech on the characters text conversation comedy situation OK-JEK in NET TV station. This research is using descriptive qualitative method which is intended to explain politeness in language description in comedy situation OK-JEK shows for January 2016 is fifth episode until thirteenth episode. To collect the research data, the writer is using observation method. Then the data has been analyzed with content analysis steps.

The research found that emerged politeness in discourse the cast of OK-JEK comedy at NET television stations ini accordance with the politeness maxims. The result of this undergraduate thesis are the findings of interovgative utterance, imperative utterance, and declarative utterance. There are three functions of utterance in this undergraduate thesis which are the interrogative function, imperative function, and declarative function. Politeness maxims belongs Leech found maxim of wisdom, maxim of generosity, maxim of award, maxim of simplicity and maxim of agreement. Politeness contained in conversational discourse OK-JEK comedy site occurs because of social distance refers to rank social relationship between speaker and hearer yet familiar. Besides, politeness also appeared to maintain an atmosphere conducive to work.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bahasa dapat mencerminkan kepribadian, karakter, watak, atau watak seseorang. Hal tersebut dapat dilihat dari tuturan dan pilihan kalimat yang dipilih dalam percakapan. Penggunaan bahasa yang lemah lembut, sopan, santun, sistematis, teratur, jelas dan lugas mencerminkan penuturnya berbudi. Sebaliknya melalui penggunaan bahasa yang kasar, tidak sopan dan tidak santun menunjukkan pribadi yang tidak berbudi. Karena itu penggunaan yang tepat dan sesuai aturan menjadikan bahasa sebagai alat yang efektif dalam proses penyampaian kehendak, dan perasaan.

Kesantunan berbahasa terkait langsung dengan norma yang dianut oleh masyarakatnya. Jika masyarakat menerapkan norma dan nilai secara ketat, maka berbahasa santun dapat menjadi bagian dari kebiasaan masyarakat. Dalam kaitan dengan pendidikan, maka masyarakat yang menjunjung tinggi nilai kesantunan akan menjadikan berbahasa santun sebagai bagian penting dari proses pendidikan.

Kalimat yang dituturkan sebaiknya memenuhi aturan dan kebutuhan di masyarakat seperti penelitian yang dilakukan para ahli dalam membentuk maksim-maksim kesantunan.

Seperti yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kesantunan berbahasa oleh Leech yang diuraikan ke dalam maksim-maksim percakapan.

Leech (dalam Eelen, 2006:11) menjelaskan bahwa konsep kesantunan Leech berkaitan dengan penghindaran konflik yang dibuktikan oleh berbagai spesifikasi maksim-maksim tersebut, sekaligus oleh pernyataannya bahwa kesantunan

diarahkan untuk menetapkan sikap hormat. Teori ini juga bermaksud membedakan kajian terhadap kondisi-kondisi umum penggunaan bahasa dalam komunikasi, dan bermaksud mengeluarkan kondisi-kondisi lokal yang lebih khusus pada penggunaan bahasa. Sehingga kesantunan diinterpretasikan secara berbeda dalam berbagai masyarakat.

Maksim-maksim kesantunan Leech digunakan karena di dalamnya sudah memuat aturan-aturan kesantunan dalam percakapan berdasarkan skala yang ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan data percakapan yakni pemeran situs komedi OK-JEK saat menghadapi pelanggan yang harus bersikap santun. Tuturan yang santun dianalisis apakah sudah memiliki kesesuaian dengan maksim-maksim kesantunan Leech.

Tuturan disampaikan untuk mengungkapkan maksud dan tujuan penutur.

Menurut Rahardi (2005:121), menjelaskan maksud tuturan tidak selalu dapat langsung dipahami oleh lawan bicara, sehingga tuturan yang disampaikan semakin tegas, keras, atau bahkan kasar. Dalam maksud lain, urutan sebuah tuturan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya peringkat kesantunan tuturan yang digunakan saat bertutur.

Misalnya tuturan berikut ini:

(1) *“Ruangan ini akan digunakan untuk pertemuan pukul 09.00 tepat. Bersihkan dulu meja itu! Cepat!”*

(2) *“Cepat! Bersihkan dulu meja itu! Ruangan ini akan digunakan untuk pertemuan pukul 09.00 tepat.”*

Informasi Indeksal : dituturkan oleh seorang direktur kepada sekretarisnya di dalam sebuah ruangan yang segera akan digunakan untuk rapat. Kedua tuturan itu berbeda urutannya.

Tuturan (1) dan tuturan (2) mengandung maksud yang sama. Namun demikian, kedua tuturan itu berbeda dalam hal peringkat kesantunan. Tuturan (1)

lebih santun dibandingkan tuturan (2) karena untuk menyatakan maksud imperatifnya, tuturan itu terlebih dahulu diawali dengan informasi lain yang melatarbelakangi imperatif yang dinyatakan selanjutnya. Urutan tutur yang demikian berkaitan erat dengan masalah kelangsungan dan ketidaklangsungan tuturan. Tuturan yang langsung itu berkadar kesantunan rendah, sedangkan tuturan tidak langsung berkadar kesantunan tinggi (Rahardi, 2005:122).

Secara umum kesantunan menyangkut nilai dan norma dalam berbicara yang tidak menimbulkan kerugian antar-pihak yang berkomunikasi. Kesantunan linguistik tuturan imperatif bahasa Indonesia mencakup hal-hal berikut: (1) panjang-pendek tuturan, (2) urutan tutur, (3) intonasi tuturan dan isyarat-isyarat kinesik, dan (4) pemakaian ungkapan penanda kesantunan (Rahardi, 2005:118).

Kesantunan berbahasa mengharapkan bahasa yang digunakan dalam berbicara mengandung adab tertib, sopan santun, dan mengandung nilai hormat yang tinggi.

Kegiatan komunikasi saat ini tidak hanya melalui percakapan secara langsung, tetapi juga melalui media cetak maupun media elektronik. Kehidupan masyarakat dewasa saat ini tidak dapat dipisahkan dari televisi. Selain sebagai media informasi juga berfungsi sebagai media hiburan. Televisi adalah media telekomunikasi terkenal dengan memancarkan dan menerima siaran gambar bergerak. Program acara dan tayangan televisi mendorong masyarakat untuk haus dan tanggap terhadap lingkungan yang terjadi disekitar mereka. Namun penggunaan bahasa di dalamnya kerap menggambarkan ketidaksantunan.

Seringkali, acara hiburan dalam pertelevisian menyajikan tuturan yang secara umum berterima tapi sebenarnya tingkat kesantunan dalam berbahasa Indonesia sangatlah kurang. Masyarakat dewasa tersebut tidak hanya pelaku hiburan tanah

air, tapi juga ditemui para pejabat yang kurang dapat berbahasa dengan santun.

Hal itu turut mempengaruhi seseorang dalam berbahasa sehari-hari. Contoh berbahasa yang kurang benar diperlihatkan kepada masyarakat sehingga terjadi peniruan bahasa yang menimbulkan pelanggaran prinsip kesopanan.

Situs komedi disuguhkan dengan mempunyai tujuan menghibur para pemirsanya. Situs komedi tidak selalu menggunakan ide cerita yang selalu mengada-ada. Pada salah satu stasiun televisi mengangkat ide cerita yang menarik. Ide cerita tidak jauh dari fenomena masyarakat yang sedang menjadi perhatian banyak kalangan. Transportasi ojek pada era modern telah bersanding dengan teknologi. Kemudahan penggunaan aplikasi dan keamanan yang diciptakan menarik banyak pelanggan untuk turut menggunakan jasa ojek *online*. tidak seluruh lapisan masyarakat menerima dengan senang hati kehadiran ojek *online* sebab tidak semua tukang ojek mampu mengunduh dan menggunakan kecanggihan teknologi yang disuguhkan. Bahkan di beberapa daerah tukang ojek *online* juga dibatasi wilayah pelanggannya. Masalah yang muncul berawal dari adanya inovasi terhadap tukang ojek pangkalan atau sebut saja tradisional.

Ojek pangkalan adalah sebuah komunitas, sebuah paguyuban para tukang ojek. Di sana ada aturan tak tertulis yang berlaku, seperti ada antrian, ada berbagi rejeki dan ada pelanggan lokal. Keributan seringkali terjadi ketika ada tukang ojek dadakan yang merebut penumpang tanpa mau antri atau bergabung dengan pangkalan tersebut. Sedangkan, situs komedi OK-JEK hanya memfokuskan cerita pada detil pekerjaan semata, yaitu bagaimana menghadapi tingkah para penumpang yang aneh dan unik. Misalnya, ketika membawa guci antik milik mertua salah satu penumpang. Guci yang harus dibawa dengan berhati-hati,

akhirnya pecah. Ada juga ketika mengantarkan seorang nenek yang kabur dari rumah. Ada *driver* ojek yang dianggap tampan dan dikagumi banyak pelanggan dari remaja hingga nenek-nenek.

OK-JEK bermaksud menampilkan pekerjaan ini tidak sesimpel seragam yang digunakan mereka. Saat ini pekerjaan tukang ojek *online* menjadi sesuatu yang diburu banyak orang sebagai akibat situasi ekonomi yang masih belum menunjukkan perbaikan yang maksimal. Sementara gelombang PHK mulai disambut banyak karyawan. Namun, persaingan di tukang ojek *online* sendiri sudah main sikut-sikutan. Bahkan, tukang ojek *online* yang dianggap lebih aman dan elegan, justru perilakunya sama saja dengan tukang ojek pangkalan. Melanggar lalu lintas, sudah biasa. Perilaku premanisme, sudah biasa juga. Jalanan seakan-akan mengajarkan mereka yang rata-rata mantan karyawan di kantor untuk menghadapi kerasnya hidup dengan kekerasan.

Perilaku premanisme yaitu perilaku yang cenderung ke arah negatif, seperti perlakuan kasar maupun perkataan yang kurang pantas dituturkan terhadap lawan bicara. Seringkali kata atau kalimat yang diucapkan menyinggung perasaan lawan bicara dan dapat menimbulkan konflik. Seperti contoh pada salah satu episode OK-JEK sesama *driver* OK-JEK memilih melakukan pengeroyokan terhadap temannya daripada harus bicara dengan intonasi yang lebih rendah agar tetap santun dan menghindari konflik. Hal ini tampak percakapan berikut

(1) Episode 08 bagian 1/3 (07.57)

Konteks Tuturan : tuturan yang kasar disampaikan oleh sekelompok *driver* OK-JEK terhadap Iqbal yang juga sesama *driver* OK-JEK

DOJ3 : lu mau jadi jagoan?

Iq : yaela bang siapa yang pengen jadi jagoan, gue malah pengen tau nih akar masalahnya apa'an, kita selesain bareng-bareng, baik-baik dong kita kan bisa bicara. Na, ada apa'an sih ini?

DOJ1 : eh malah rapat lu

DOJ2 : *oh gue tau nih orang, dia yang kemarin mau nyelonong aje ke tempat nongkrong kita yang di halte, ingat gak lu?*

DOJ1 + DOJ3 : *oh iya ya*

Iq : *oh iya ye, yang di halte itu ya? Halte mana sih?*

As : *kagak tau*

DOJ1, DOJ2, DOJ3 : **Sikat!**

Bentuk tuturan yang menunjukkan ketidaksantunan dilihat dari kata 'Sikat!' yang diucapkan teman-teman *driver* OK-JEK lain yang bermaksud untuk melakukan pengeroyokan terhadap Iqbal. Kata 'Sikat!' memiliki bentuk kalimat perintah karena kata kerja yang diucapkan bermakna untuk mengharapkan mitra tutur melakukan sesuatu bagi penutur. Kemudian intonasi yang tinggi menunjukkan adanya emosi atau keinginan yang besar dalam berbuat demikian.

Tuturan tersebut memiliki fungsi memerintah yaitu menyuruh karena tuturan mengharapkan kepada semua *driver* OK-JEK untuk menyikat atau makna sebenarnya sesuai dalam konteks percakapan adalah mengahajar Iqbal. Fungsi memerintah ditunjukkan dengan tanda seru yang terdapat di akhir kata kerja.

Pada percakapan tersebut tampak Iqbal berusaha menagajak teman-temannya untuk membicarakan penyebab masalah dan dicari penyelesaiannya, tetapi teman-temannya menolak dan langsung mengambil sikap dengan memukuli Iqbal. Tuturan yang disampaikan Iqbal sudah sesuai dengan maksim Pemufakatan yaitu mengurangi kesesuaian diri sendiri dan menyesuaikan dengan orang lain.

Hanya saja yang terjadi teman-teman yang lain tidak menghiraukan Iqbal.

Kebanyakan pembicara lebih menginginkan keuntungan yang lebih besar terhadap dirinya sendiri tanpa menyesuaikan orang lain. Hal ini jelas menunjukkan bahwa kesantunan dalam percakapan sehari-hari yang ditunjukkan para tukang ojek *online* cukup kurang.

Pelanggaran lalu lintas juga pernah dilakukan oleh para pelaku ojek *online* yang dalam salah satu episode ditunjukkan Iqbal membawa motor dengan kecepatan tinggi karena diejek seperti ibu-ibu oleh penumpangnya yang masih mahasiswa. Percakapan yang menunjukkan perilaku tersebut yakni

(2) Episode 11 Bagian 3 (02.15)

Konteks Tuturan : tuturan disampaikan oleh pelanggan yaitu mahasiswa kepada Iqba sebagai tukang ojek online.

Plgn1 : bawa motornya agak cepet dikit dong mas telat nih kuliah

Iq : ya gak bisa gitu mas ini kecepatan yang sesuai sama peraturan lalu lintas

Plgn1 : yauda gini aja nih, nanti kalo lo ketemu lampu merah, lo terabas aja ya, kalo perlu kita salip-salip dah biar cepet

Iq : ya gak bisa gitu mas driver OK-JEK mesti ngutamain keselamatan, itu yang paling penting ini buat masnya juga

Plgn1 : kayak ibu-ibu kalo bawanya begini

Bentuk tuturan yang menunjukkan ketidaksantunan terdapat dalam kalimat 'kayak ibu-ibu kalo bawanya begini' yang memiliki maksud lain yaitu 'seperti ibu-ibu kalau mengendarai motor seperti ini'. Bentuk tuturan menggunakan kalimat deklaratif yaitu memberitahukan sesuatu kepada mitra tutur. Dalam hal ini pelanggan menyampaikan ketidakpuasan dirinya dengan mengejek Iqbal. Kalimat deklaratif dalam kalimat tersebut yang menunjukkan keadaan dipertegas dengan kata 'begini' di akhir kalimat. Kata 'begini' menunjukkan bahwa tuturan yang sedang berlangsung menyatakan keadaan penutur yang sebenarnya.

Fungsi tuturan yang terdapat dalam percakapan diatas adalah fungsi tuturan memerintah walaupun menggunakan kalimat deklaratif. Hal tersebut tampak pada percakapan sebelumnya yang menunjukkan keinginan pelanggan agar laju motor dipercepat. Fungsi kalimat deklaratif yang muncul pada percakapan tersebut adalah memerintah karena pelanggan sebagai penutur mengharapkan Iqbal melakukan sesuatu bagi dirinya.

Hal ini melanggar maksim penghargaan karena yang dilakukan pelanggan mahasiswa adalah menambah cacian kepada Iqbal. Penumpangnya takut terlambat menginginkan Iqbal membawa motor dengan kecepatan tinggi dan menyuruh untuk menerobos lampu merah. Iqbal semula menolak tapi karena perkataan penumpang menyinggung maka kecepatan motor dinaikkan. Perlakuan mahasiswa yang menyebut Iqbal berkendara seperti ibu-ibu dianggap tidak sopan karena Iqbal adalah seorang laki-laki. Penumpang hanya memikirkan keuntungan pribadi tanpa menghiraukan perasaan yang dialami lawan bicara.

Fenomena tersebut kemudian diangkat oleh stasiun televisi NET yang menyuguhkan cerita suka duka tukang ojek *online*. Cerita yang ditampilkan dari sudut tukang ojek dalam menghadapi berbagai macam pelanggan yang dijumpai. Situs komedi yang disuguhkan NET TV selain menarik untuk ditonton, sekaligus menarik untuk dikaji kesantunan berbahasa yang ada dalam acara tersebut.

Berdasarkan paparan diatas fokus penelitian ini mengkaji bagaimanakah kesantunan berbahasa pada percakapan para pemeran situs komedi OK JEK.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah seperti berikut :

- 1) Bagaimanakah bentuk tuturan dalam wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK di stasiun televisi NET?
- 2) Bagaimanakah fungsi tuturan dalam wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK di stasiun televisi NET?

3) Maksim-maksim kesantunan apa sajakah yang terdapat wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK di stasiun televisi NET?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian yang diambil berdasarkan rumusan masalah tersebut adalah ;

- 1) Mengidentifikasi bentuk tuturan dalam wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK di stasiun televisi NET
- 2) Mendeskripsikan fungsi tuturan yang menunjukkan kesantunan berbahasa dalam wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK di stasiun televisi NET
- 3) Mendeskripsikan maksim-maksim kesantunan berbahasa dalam wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK di stasiun televisi NET

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan dan wawasan keilmuan bidang pragmatik dan wacana dengan data berupa teks percakapan yang mengandung kesantunan berbahasa.

1.4.2 Manfaat Praktis

A. Bagi Dunia Pendidikan

Penelitian ini bermanfaat bagi dunia pendidikan untuk memberikan saran pada kurikulum dalam kegiatan belajar bahasa Indonesia. Misalnya pada kompetensi inti kurikulum 2013 pada Sekolah Menengah Atas KI.4 mengenai mengolah, menalar, dan menyaji dalam ranah konkret dan ranah abstrak terkait

dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah secara mandiri, dan mampu menggunakan metoda sesuai kaidah keilmuan. Sesuai dengan KD Menginterpretasi, Memproduksi, Mengabstraksi, Mengonversi diharapkan peserta didik mampu menginterpretasi makna dalam tayangan televisi yang ditugaskan kemudian memproduksi secara lisan percakapan yang baik dan mengabstraksi serta mengonversi tayangan yang mengandung tuturan tidak santun untuk menjadi santun dan dipresentasikan serta diterapkan dalam masyarakat.

Kesantunan berbahasa dalam media pertelevisian dapat memperkaya kosakata yang dimiliki kalangan akademisi untuk membimbing anak didik yang lebih sopan dan santun dalam wujud komunikasi nyata dalam kesehariannya.

B. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini mengenalkan kesantunan berbahasa pada kalangan masyarakat umum atau peneliti yang kian kritis dalam menghadapi fenomena kebahasaan yang semakin beragam. Selain itu penggunaan tuturan yang santun dapat membantu menjadi saran bagi mitra ojek *online* karena dapat memberikan kenyamanan pelayanan pengguna jasa ojek *online*.

1.5 Definisi Istilah Kunci

Definisi istilah kunci berfungsi untuk menghindari salah tafsir terhadap istilah-istilah yang digunakan dalam skripsi ini. Berikut istilah kunci dalam penelitian ini adalah :

1. Kesantunan Berbahasa adalah kesantunan (*politeness*) etiket, adat atau kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. Kesantunan merupakan aturan perilaku

yang disepakatai oleh masyarakat sehingga menjadi prasyarat perilaku sosial yang biasa dikenal dengan “tatakrama”.

2. Percakapan adalah percakapan dalam sandiwara atau cerita, karya tulis yang disajikan dalam bentuk percakapan dua tokoh atau lebih (KBBI Offline, 2015).

Percakapan juga merupakan komunikasi interpersonal yang merupakan kegiatan berbicara, bercakap, bertukar pikiran, dan gagasan secara bersamaan. Maksud dari percakapan adalah mengerti, memahami, dan saling menerima, hidup damai dan bekerja sama untuk kesejahteraan bersama. Dengan saling pengertian diharapkan mampu memberikan wawasan yang lebih luas terhadap bahan percakapan.

3. Situs Komedi adalah program acara hiburan dalam media televisi. Dari berbagai program acara yang ditayangkan di televisi peneliti memilih chanel NET TV dengan alasan situs komedi OK JEK sempat mencuri perhatian banyak pihak. Ide cerita diambil dari kalangan pelaku dan pelanggan ojek *online* yang dikemas lebih menyegarkan.

4. OK JEK adalah situs komedi yang beraliran drama komedi yang ditayangkan oleh stasiun televisi NET. Situs komedi ini bercerita tentang kehidupan tukang ojek *online* yang sedang marak belakangan ini terutama yang berada di Jakarta.

Sitkom ini dibintangi oleh Oka Antara (sebagai Iqbal) dan Atiqah Hasiholan (sebagai Asna) Nama dan cerita sitkom ini terinspirasi dari aplikasi ojek *online* populer GO-JEK. Sinetron ini ditayangkan setiap hari Senin sampai Jumat pada pukul 19.00 - 19.30 WIB.

5. STASIUN TELEVISI NET. adalah NET. yang merupakan singkatan dari News and Entertainment Television adalah sebuah stasiun televisi berjaringan di Indonesia yang resmi diluncurkan pada 26 Mei 2013 yang menyuguhkan konten

hiburan dan informasi di masa mendatang akan semakin terhubung, lebih memasyarakat, lebih mendalam, lebih pribadi, dan lebih mudah diakses.

Secara gramatikal judul penelitian ini dapat diartikan aturan perilaku atau etiket, adat istiadat atau kebiasaan dalam percakapan para pemeran situs komedi

OK-JEK yang ditayangkan oleh stasiun televisi NET.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak luput dari pengetahuan dan penelitian yang telah ada sebelumnya. Setelah melakukan pencarian terkait penelitian yang akan dilakukan, maka ditemukan skripsi terdahulu seperti berikut ini.

Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Teori yang digunakan	Hasil Penelitian	Kesamaan	Perbedaan
Judul “Analisis Kesantunan Berbahasa Santri di Panti Asuhan Nurul Abyadh Malang” oleh Safiyah, Universitas Muhammadiyah Malang (2013)	Kesantunan Berbahasa milik Lakoff dan Leech	Wujud maksim kearifan, maksim kedermawanan, maksim pujian, maksim kerendahan hati, maksim kesepakatan dan maksim simpati. Serta, ditemukan wujud tindak tutur direktif, tindak tutur komisif, tindak tutur ekspresif, dan tindak tutur asertif.	Salah satu teori yang digunakan sama yaitu Kesantunan Berbahasa milik Leech	Objek penelitian : percakapan para santri dalam keseharian
Judul “Pelanggaran Kesantunan Berbahasa dalam Acara Pesbukers” Dia Ulvayati, Universitas Muhammadiyah Malang (2015)	Kesantunan Berbahasa milik Leech.	Pelanggaran kesantunan berbahasa pada maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim pemufakatan, dan maksim kesimpatian. Sedangkan, fungsi tindak tutur yang menunjukkan pelanggaran kesantunan berbahasa	Teori yang digunakan sama	Objek penelitian : percakapan para pemain Pesbukers

		adalah fungsi menyatakan. Kesantunan menyangkut hubungan antara peserta komunikasi.		
		Strategi dalam mengajarkan tuturan sebaiknya kalimat yang dituturkan tidak menyinggung salah satu pihak.		

Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya terdapat beberapa teori yang digunakan memiliki kemiripan. Seperti pemilihan topik yaitu percakapan yang menunjukkan pelanggaran kesantunan berbahasa. Teori yang dipilih adalah teori Kesantunan Berbahasa oleh Leech. Sedangkan, objek penelitiannya jelas berbeda. Peneliti memilih objek penelitian yaitu percakapan atau percakapan para pemain pada situs komedi OK JEK.

Selain membaca penelitian terdahulu dalam bentuk skripsi peneliti juga membaca jurnal. Penelitian sebelumnya yang disebutkan masih memiliki kesamaan topik terkait kesantunan berbahasa. Berikut penelitian terdahulu yang terdapat dalam jurnal.

Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Teori yang digunakan	Hasil Penelitian	Kesamaan	Perbedaan
Penggalian Nilai Kesantunan Berbahasa dalam Kebudayaan Minangkabau milik Diana dari Universitas Bung Hatta (2014)	Kesantunan Berbahasa dari Leech, Lakoff, Brown, Levinson dan Gunarwan	<p>Dalam adat Minangkabau harus memiliki kehati-hatian dalam berbicara, memiliki kebenaran dalam berbicara, cara berbicara, posisi diri dalam berbicara berkaitan dengan petutur, dan kesantunan.</p> <p>Budi sebagai sumber kesantunan melalui prinsip <i>raso, pariso</i>, malu, dan sopan dengan tujuan menjadi manusia yang bermartabat</p>	Salah satu teori yang digunakan sama yaitu kesantunan berbahasa milik Leech.	Objek penelitian: pepatah dan petiti adat Minangkabau
Strategi Kesantunan Kritik dalam Masyarakat Jawa Mataraman: Sebuah Kajian Pemberdayaan Fungsi Bahasa sebagai Sarana Kontrol Sosial oleh Edy Jauhari dari Universitas Airlangga (2014)	Strategi Kesantunan Kritik : MKV (Melakukan Kritik Verbal) dan MKH (Melakukan Kritik dalam Hati)	Fakta penggunaan strategi MKV lebih disukai atau lebih lazim digunakan daripada strategi MKH dalam berbagai konteks situasi.	Meneliti kesantunan berbahasa pada ranah kemasyarakatan	Teori yang digunakan Strategi Kesantunan Kritik Objek penelitian: tuturan sehari-hari pada ranah kemasyarakatan
Bentuk-bentuk Pujian Doktor Terbuka: Kajian Pragmatik Bahasa Indonesia Ragam Lisan Formal milik Ni Wayan Sartini dari	Tindak tutur dari Leech dan Sherlock Homes yang menyelipkan makna ujian.	Dalam ujian doktor terbuka 1) Pujian dalam ujian merupakan tindak tutur untuk mengapresiasi atau memberikan penghargaan kepada promovendus 2) Pujian memiliki beraneka sstruktur yang terdiri atas berbagai elemen.	Teori tindak tutur milik Leech	Objek penelitian: Tuturan pujian dalam ujian doktor terbuka

<p>Universitas Airlangga (2014)</p>		<p>Elemen yang membangun struktur pujian dalam ujian doktor ini menunjukkan pola komunikasi masyarakat Indonesia khususnya masyarakat akademik berupa pola komunikasi tidak langsung. Artinya dalam tindak tutur memuji terjadi proses penyampaian yang panjang. Memuji termasuk sikap yang santun dipandang sebagai indeks sosial yang terdapat dalam bentuk referensi sosial, honorifik, dan gaya bicara.</p>		
<p>Pengembangn Potensi Penutur Bahasa Melalui Kesantunan Berbahasa milik Sri Minda dan Mutsyuhito Solin</p>	<p>Teori Kesantunan Berbahasa milik Lakoff</p>	<p>Hubungan kekerabatan merupakan realisasi utama dalam kelompok etnis di Sumatera Utara. Sehingga, kesantunan berbahasa kelompok etnis yang dapat diberdayakan untuk mengembangkan potensi kesantunan berbahasa penutur Bahasa Indonesia.</p>	<p>Meneliti kesantunan pada penutur Bahasa Indonesia.</p>	<p>Teori yang digunakan Kesantunan Berbahasa dari Lakoff. Objek penelitian: Tuturan dalam keseharian kelompok Etnis di Sumatera Utara</p>
<p>Eksplorasi Nilai Kearifan Lokal sebagai Dasar Pengembangan Teori Kesantunan Berbahasa Indonesia milik Agung Pramujiono (Universitas PGRI Adi Buana Surabaya)</p>	<p>Teori Kesantunan Asim Gunarwan dan Aziz</p>	<p>Kesantunan Berbahasa berkaitan dengan aspek sosial dan budaya suatu masyarakat. Melalui upaya menggali kearifan lokal nusantara diketahui peribahasa dan untaian kata mutiara mengandung nilai-nilai yang berkaitan dengan ajaran tuntunan dan etika kesantunan berbahasa terutama berkaitan dengan bagaimana kita sebagai pemakai bahasa bersikap, berucap, dan berperilaku.</p>	<p>Meneliti kesantunan berbahasa pada peribahasa dan kata-kata mutiara dalam budaya nusantara</p>	<p>Teori yang digunakan kesantunan Asim Gunarwan dan Aziz Objek penelitian: peribahasa dan kata mutiara dalam budaya nusantara</p>

Penelitian sebelumnya membantu peneliti dalam memahami kembali dan memantapkan teori yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu teori kesantunan Leech, perbedaan dengan penelitian dalam jurnal tersebut terdapat pada objek yang digunakan sebagai data penelitian. Topik penelitian mengenai tindak tutur dan kesantunan berbahasa yang menjadikan bahasa Indonesia sebagai tolak ukur mewujudkan manusia yang lebih santun dan menghargai sesama.

Penelitian sebelumnya juga sebagai bahan bandingan dengan penelitian ini agar lebih beragam jenisnya dalam penelitian-penelitian mengenai pragmatik khususnya bidang kesantunan berbahasa.

Situs komedi OK JEK adalah program acara hiburan milik stasiun televisi NET TV. Ide cerita berangkat dari fenomena ojek online yang berhasil menarik perhatian banyak pihak dari masyarakat awan hingga pejabat DPR. Cerita yang ditampilkan dari sisi tukang ojek online dalam menemui berbagai pelanggan yang dijumpai. Cerita ini dikemas dengan komedi sehingga tidak menyinggung banyak pihak karena sifatnya yang hiburan. Awal mula cerita ini adalah seorang pengangguran yang mendadak ingin menjadi tukang ojek karena barang pesannya diantar oleh tukang ojek cantik. Program OK JEK tayang di NET TV pada hari Senin hingga Jumat pukul 19.00 WIB.

2.2 Landasan Teori

Sebagai acuan penelitian dalam mengkaji permasalahan ini, peneliti menggunakan teori-teori yang relevan dengan topik yang dikaji. Teori-teori tersebut nantinya yang digunakan sebagai landasan untuk menganalisis data tuturan pada percakapan para pemain situs komedi OK JEK pada episode 5

hingga episode 13 selama bulan Januari tahun 2016. Beberapa teori di antaranya adalah sebagai berikut:

2.2.1 Pragmatik

2.2.1.1 Pengertian Pragmatik

Menurut Rahardi (2005:47-50) menjelaskan bahwa pragmatik mempelajari apa saja yang termasuk struktur bahasa sebagai alat komunikasi yang termasuk struktur bahasa sebagai alat komunikasi antara penutur dan mitra tutur serta sebagai pengacuan tanda-tanda bahasa yang sifatnya ekstralinguistik. Pragmatik adalah ilmu bahasa yang pada dasarnya sangat ditentukan oleh konteks yang mewadahi dan melatarbelakangi bahasa itu. Pragmatik adalah studi bahasa yang mendasarkan pijakan analisisnya pada konteks. Konteks yang dimaksud adalah latar belakang pengetahuan yang dimiliki bersama oleh penutur dan mitra tutur serta yang menyertai dan mewadahi sebuah pertuturan. Dengan mendasarkan Leech (1983:13-14). Wiyana (1996) menyatakan bahwa konteks yang semacam itu dapat disebut dengan konteks situasi tutur (*speech situational context*).

Konteks situasi tutur menurut Wiyana (1996:10-11) menurutnya mencakup aspek-aspek berikut.

(1) Penutur dan lawan tutur

Konsep penutur dan lawan tutur ini mencakup penulis dan pembaca bila tuturan bersangkutan dikomunikasikan dengan media tulisan. Aspek-aspek yang berkaitan dengan penutur dan lawan tutur ini adalah usia, latar belakang, sosial ekonomi, jenis kelamin, tingkat keakraban, dan sebagainya.

(2) Konteks tuturan

Konteks tuturan penelitian linguistik adalah konteks dalam semua aspek fisik atau *setting* sosial yang relevan dari tuturan bersangkutan. Konteks yang bersifat fisik lazim disebut koteks (*cotext*), sedangkan konteks *setting* sosial disebut konteks. Di dalam pragmatik konteks pada hakikatnya adalah semua latar belakang pengetahuan (*background knowledge*) yang dipahami bersama oleh penutur dan lawan tutur

(3) Tujuan tuturan

Bentuk-bentuk tuturan yang diutarakan oleh penutur dilatarbelakangi oleh maksud dan tujuan tertentu. Dalam hubungan ini bentuk-bentuk tuturan yang bermacam-macam dapat digunakan untuk menyatakan maksud yang sama. Atau sebaliknya, berbagai macam maksud dapat diutarakan dengan tuturan yang sama.

Di dalam pragmatik berbicara merupakan aktivitas yang berorientasi pada tujuan (*goal oriented activietis*). Bentuk-bentuk tuturan *Pagi*, *selamat pagi*, dan *Mat Pagi* dapat digunakan untuk menyatakan maksud yang sama, yakni menyapa lawan bicara (teman, guru, kolega, dan sebagainya) yang dijumpai pada pagi hari.

Selain itu, *selamat pagi* dengan berbagai variasinya bila diucapkan dengan nada tertentu, dan situasi yang berbeda-beda dapat pula digunakan untuk mengejek guru yang terlambat masuk kelas, atau kolega (sahabat) yang datang terlambat ke pertemuan, dan sebagainya

Jadi ada perbedaan yang mendasar antara pandangan pragmatik yang bersifat fungsional dengan pandangan gramatika yang bersifat formal. Di dalam pandangan yang bersifat formal, setiap bentuk lingual yang berbeda tentu

memiliki makna yang berbeda. Selain itu dengan kriteria yang ketiga ini kalimat-kalimat anomali, seperti *Jono dipertandingkan bola dan Mobil saya hanya gerobak* dapat diterangkan. Kalimat-kalimat ini secara berturut-turut digunakan untuk mengungkapkan maksud bahwa Jono tidak pandai bermain bola dan merendahkan diri agar kedengaran sopan di telinga lawan tuturnya. Tuturan *Mobil saya hanya gerobak* dipandang jauh lebih sopan di dalam situasi pertuturan tertentu bila dibandingkan dengan tuturan (1) dan (2) berikut ini:

(1) Mobil saya bagus sekali

(2) Mobil saya Merci

Di dalam bahasa Inggris juga terdapat anomali *My car is lemon*, atau *Golf plays John*. Kalimat-kalimat ini secara berturut-turut diutarakan untuk mengungkapkan maksud bahwa *Mobil saya sangat buruk*, dan *John tidak pandai bermain golf*. Dengan kenyataan ini jelaslah kalimat anomali melanggar kaidah semantik bahasa untuk menyatakan maksud tertentu.

(4) Tuturan sebagai bentuk tindakan atau aktivitas.

Bila gramatika menangani unsur-unsur kebahasaan sebagai entitas yang abstrak, seperti kalimat dalam studi sintaksis, proposisi dalam studi semantik, dan sebagainya. Pragmatik berhubungan dengan tindak verbal (*verbal act*) yang terjadi dalam situasi tertentu. Dalam hubungan ini pragmatik menangani bahasa dalam tingkatannya yang lebih kongkret dibanding dengan tata bahasa. Tuturan sebagai entitas yang kongkret jelas penutur dan lawan tuturnya, serta waktu dan tempat pengutaraannya.

(5) Tuturan sebagai Produk Tindak Verbal

Tuturan yang digunakan di dalam rangka pragmatik, seperti yang dikemukakan dalam kriteria keempat yang merupakan bentuk dari tindak tutur.

Oleh karenanya, tuturan yang dihasilkan merupakan bentuk dari tindak tutur.

Sebagai contoh kalimat *Apakah rambutmu tidak terlalu panjang?* Dapat ditafsirkan sebagai pertanyaan atau perintah. Dalam hubungan ini dapat ditegaskan ada perbedaan mendasar antara kalimat dengan tuturan. Kalimat adalah entitas gramatikal sebagai hasil kebahasaan yang diidentifikasi lewat penggunaannya dalam situasi tertentu.

Menurut Rahardi (2009:52) menjelaskan bahwa agar proses komunikasi penutur dan mitra tutur dapat berjalan baik dan lancar, mereka haruslah dapat saling bekerja sama dengan berperilaku sopan kepada pihak lain. Perilaku sopan yang dimaksud tidak merugikan mitra tutur saat melakukan percakapan. Hal itu dilakukan dengan menggunakan pilihan kata dan nada bicara yang tepat sesuai kepentingan yang dituju.

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. Dalam Djajasudarma (2012:60) menyampaikan pragmatik dapat dipahami dari berbagai segi, antara lain : (1) studi bahasa dalam komunikasi, khususnya penggunaan bahasa (hubungan antara unsur bahasa dengan konteks dan situasi), (2) masalah interpretasi dan penggunaan tuturan pada dunia realita, (3) pengaruh struktur kalimat karena hubungan pembicara dan pendengar.

Menurut Yule (2006:3-4) menggolongkan pengertian pragmatik dalam 4 subbab yakni:

(a) Pragmatik adalah sebuah studi tentang maksud penutur. Studi ini tentang makna yang disampaikan oleh penutur (atau penulis) dan ditafsirkan oleh pendengar (atau pembaca). Studi ini lebih banyak dengan analisis tentang apa yang dimaksudkan orang dengan tuturan-tuturannya daripada dengan makna terpisah dari kata atau frasa yang digunakan dalam tuturan itu sendiri.

(b) Pragmatik adalah studi tentang makna kontekstual. Tipe studi ini melibatkan penafsiran tentang apa yang dimaksudkan orang di dalam suatu konteks khusus dan bagaimana konteks itu berpengaruh terhadap apa yang dikatakan. Diperlukan suatu pertimbangan tentang bagaimana cara penutur mengatur apa yang ingin mereka katakan yang disesuaikan dengan orang yang mereka ajak bicara, di mana, kapan, dan dalam keadaan apa.

(c) Pragmatik adalah studi tentang bagaimana agar lebih banyak yang disampaikan daripada yang dituturkan. Pendekatan ini juga perlu menyelidiki bagaimana cara pendengar dapat menyimpulkan tentang apa yang dituturkan agar dapat sampai pada suatu interpretasi makna oleh penutur. Tipe studi ini menggali betapa banyak sesuatu yang tidak dikatakan ternyata menjadi bagian yang disampaikan.

(d) Pragmatik adalah studi tentang ungkapan dari jarak jauh hubungan. Pandangan ini kemudian menimbulkan pertanyaan tentang apa yang menentukan pilihan antara yang dituturkan dan tidak dituturkan. Jawaban mendasar terikat pada gagasan jarak keakraban. Keakraban baik fisik, sosial, atau konseptual,

menyiratkan adanya pengalaman yang sama. Pada asumsi tentang seberapa dekat atau jauh jarak pendengar, penutur menentukan seberapa banyak kebutuhan yang dituturkan.

2.2.1.2 Konsentrasi Kajian Pragmatik

Pragmatik dapat dikaji dari empat konsentrasi, yakni : (1) kajian linguistik, dipahami sebagai kajian dalam memadukan komponen tanda bunyi dan makna serta subsistemnya (fonologi, gramatika (morfologi, sintaksis) dan leksikon), (2) kajian pragmatik ujaran (Tema-Rema), tema adalah bagian ujaran yang memberi informasi tentang apa yang dibicarakan, rema yang memberi informasi tentang tema atau fokus-latar, fokus memberi informasi tentang unsur yang dianggap paling penting, dan latar yang memberi informasi darimana ujaran dilihat, atau fokus-kontras (memberi unsur positif-negatif), (3) kajian pragmatik wacana melalui pemahaman konteks wacana sebagai satuan terlengkap, (4) kajian kesantunan dan ketakrifan (Cruse dalam Djajasudarma, 2012:73)

2.2.2 Bentuk dan Nilai Komunikatif Kalimat dalam Bahasa Indonesia

Selain bentuk tuturan yang dijelaskan sebelumnya Rahardi (2005:76-86) menambahkan penjelasan bahwa ada juga pembedaan berdasarkan nilai komunikatifnya kalimat dalam bahasa Indonesia dapat dibedakan menjadi lima macam, yakni (1) kalimat deklaratif, (2) kalimat perintah (imperatif), (3) kalimat tanya (interogatif), (4) kalimat seruan (eksklamatif), dan (5) kalimat penegas (empatik). Masing-masing jenis kalimat dapat dilihat pada tuturan berikut ini

(1) “Tadi malam saya melihat mereka berkejar-kejaran di jalan lingkar

Selatan”

Informasi Indeksal : Diturunkan oleh seorang Bapak kepada temannya pada saat mereka bersama-sama bertugas ronda malam di lingkungannya.

(2) “Materi Rakerda itu diserahkan ke Kopertis secepatnya ya!”

Informasi Indeksal : Diturunkan oleh seorang Direktur kepada salah seorang pembantu direktur pada sebuah akademi ketika mereka sedang rapat bersama di ruang rapat kampus perguruan tinggi.

(3) “Apa yang dikerjakan setelah pulang kerja?”

Informasi Indeksal : Diturunkan oleh seorang Bapak kepada istrinya. Mereka merasa agak jengkel dengan ulah anaknya yang selalu mabuk setelah pulang kerja.

(4) “Alangkah bebasnya pergaulan dua mahasiswa itu?”

Informasi Indeksal : Diturunkan oleh seorang pemilik rumah kos kepada tetangganya yang juga pemilik rumah kos pada sebuah wilayah di Yogyakarta.

(5) “Dua dosen itulah yang mendominasi pertemuan malam itu”

Informasi Indeksal : Diturunkan oleh seorang dosen kepada temannya yang juga berprofesi dosen pada saat mereka bersama-sama minum di ruang minum kampus perguruan tinggi.

Berikut penjelasan tentang lima macam kalimat berdasarkan nilai komunikatifnya menurut (Rahardi, 2009:74) , yakni

2.2.2.1 Kalimat Deklaratif

Kalimat deklaratif dalam bahasa Indonesia mengandung maksud memberitakan sesuatu kepada mitra tutur. Sesuatu yang diberitakan mitra tutur lazimnya merupakan pengungkapan suatu peristiwa atau suatu kejadian. Kalimat deklaratif dalam bahasa Indonesia dapat merupakan tuturan langsung dan tidak langsung. Berkaitan dengan pernyataan itu, tuturan-tuturan berikut dapat digunakan sebagai ilustrasi.

(1) Ibu menyahut, “Si Atik akan segera pulang bulan dari Jepang bulan depan.”

(1a) “Ibu menyahut dengan mengatakan bahwa si Atik akan segera pulang dari Jepang bulan depan”

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh ibu Atik kepada suaminya ketika mereka bersama-sama duduk dengan santai di serambi rumah mereka sambil membaca koran.

2.2.2.2 Kalimat Interogatif

Kalimat Interogatif adalah kalimat yang mengandung maksud menanyakan sesuatu kepada si mitra tutur. Dengan perkataan lain, apabila seorang penutur bermaksud mengetahui jawaban terhadap sesuatu hal atau suatu keadaan, penutur akan bertutur menggunakan kalimat interogatif kepada si mitra tutur. Di dalam bahasa Indonesia terdapat paling tidak lima macam cara mewujudkan tuturan interogatif. Kelima macam cara disebutkan seperti berikut : (1) dengan membalik urutan kalimat, (2) dengan menggunakan kata *apa* atau *apakah*, (3) dengan menggunakan kata *bukan* atau *tidak*, (4) dengan mengubah intonasi kalimat menjadi intonasi tanya, dan (5) dengan menggunakan kata-kata tanya tertentu.

Tambahan informasi partikel *-kah* yang ditambahkan pada kata *apa* di dalam kalimat interogatif dapat berfungsi sebagai pemerhalus tuturan. Dengan kata lain partikel *-kah* yang dilekatkan pada kata tanya *apa* itu dapat dianggap sebagai salah satu penanda kesantunan. Contoh tuturan dapat dilihat seperti berikut.

- (1) a. “Anak itu sudah hampir lulus ASMI.”
- b. “Apa anak itu sudah hampir lulus ASMI?”
- c. “Apakah anak itu sudah hampir lulus ASMI?”

Informasi Indeksal: Tuturan-tuturan ini diturunkan oleh seorang pimpinan perusahaan yang sudah mengenal mahasiswa ASMI tertentu dan bermaksud akan mempekerjakannya setelah ia lulus.

2.2.2.3 Kalimat Imperatif (Kalimat Perintah)

Kalimat imperatif mengandung maksud memerintah atau meminta agar mitra tutur melakukan suatu sebagaimana diinginkan si penutur. Kalimat imperatif dalam bahasa Indonesia dapat berkisar antara suruhan yang sangat keras atau kasar sampai dengan permohonan yang sangat halus dan santun. Kalimat imperatif dapat pula berkisar antara suruhan untuk melakukan sesuatu.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kalimat imperatif dalam bahasa Indonesia itu kompleks dan banyak variasinya. Secara singkat kalimat imperatif bahasa Indonesia dapat diklasifikasikan secara formal menjadi lima macam, yakni (1) kalimat imperatif biasa, (2) kalimat imperatif permintaan, (3) kalimat imperatif pemberian izin, (4) kalimat imperatif ajakan, dan (5) kalimat imperatif suruhan.

Berikut penjelasan masing-masing kalimat imperatif, yaitu (a) Kalimat imperatif biasa memiliki ciri-ciri (1) berintonasi keras, (2) didukung dengan kata kerja dasar, dan (3) berpartikel pengeras –lah. Kalimat imperatif jenis ini dapat berkisar antara imperatif yang sangat halus sampai dengan imperatif yang sangat kasar. Kalimat imperatif dapat dilihat pada contoh tuturan berikut

(1) “Monik, lihat!”

Informasi Indeksal: Diturunkan oleh teman Monik pada saat ia menunjukkan buku yang baru saja dibelinya dari toko buku kepada Monik. Keduanya adalah teman satu kos

(2) “Tenang-tenanglah dulu, Pong! Sabar...sabar dulu!”

Informasi Indeksal: Diturunkan oleh teman Ipong saat itu melihat Ipong tergesa-gesa meluapkan emosi kepadanya.

(b) Kalimat Imperatif Permintaan adalah kalimat imperatif dengan kadar suruhan sangat halus. Kalimat imperatif permintaan disertai dengan sikap penutur yang lebih merendah dibandingkan dengan sikap penutur pada waktu menuturkan kalimat imperatif biasa. Kalimat imperatif permintaan ditandai dengan pemakaian

penanda kesantunan *tolong, coba, harap*, dan beberapa ungkapan lain, seperti *sudilah kiranya, diminta dengan hormat, dan dimohon dengan sangat*. Berkaitan dengan hal itu, contoh-contoh tuturan pada bagian berikut dapat dipertimbangkan.

(1) “Anak-anak sekalian, coba jangan ramai Bapak akan menjelaskan materi yang baru! Buku tulisnya diambil dulu!”

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang guru di depan para muridnya di sebuah sekolah dasar. Tuturan itu disampaikan sang guru pada saat situasi kelas sangat gaduh.

(2) “Dimohon dengan hormat agar hadirin berkenan pindah ke ruang sebelah untuk beramah-tamah bersama!”

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang pewara dalam sebuah pertemuan formal wisuda pada sebuah kampus ternama di Yogyakarta.

(c) Kalimat Imperatif Pemberian Izin adalah kalimat imperatif yang dimaksudkan untuk memberikan izin ditandai dengan pemakaian penanda kesantunan *silahkan, biarlah*, dan beberapa ungkapan lain yang bermakna mempersilahkan seperti, *diperkenankan, dipersilahkan, dan diizinkan*. Contoh tuturan berikut dapat dicermati untuk memperjelas pernyataan ini.

(1) “Ian... Silahkan ambil buah duku itu kalau kau mau! Tadi, nenek belikan buah duku untuk cucuku di pasar. Ayo!”

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang nenek kepada cucunya yang sedang berkunjung ke rumahnya. Di meja makan terdapat beberapa buah duku yang sengaja disiapkan untuk sang cucu yang sudah mengatakan mau datang mengunjungi sang nenek.

(2) “Mbak, biar saya bawakan tas itu! Aku masih ringan kok mbak.”

Dituturkan oleh seorang adik kepada kakaknya yang baru saja sampai di sebuah ruang tunggu bandara. Ia bermaksud menawarkan bantuan kepada kakaknya untuk membawakan tas berat yang dibawanya.

(d) Kalimat Imperatif Ajakan biasanya digunakan dengan penanda kesantunan *ayo, (yo), biar, coba, mari, harap, hendaknya, dan hendaklah*. Contoh tuturan berikut dapat memperjelas pernyataan ini.

(1) “Mari kita bersihkan rumput-rumput di depan gedung itu!”

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang pimpinan pada saat kerja bakti bersama karyawan-karyawan menjelang peringatan kemerdekaan

(2) “Harap diselesaikan dulu tugas berat ini bersama-sama!”

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang direktur kepada para pembantunya yang saat itu sudah akan pulang ke rumah masing-masing, sedangkan pekerjaan yang harus diselesaikan masih banyak.

(e) Kalimat Imperatif Suruhan biasanya digunakan bersama penanda kesantunan *ayo, biar, coba, harap, hendaklah, mohon, hendaknya, silahkan, dan tolong.*

Tuturan berikut dapat dipertimbangkan untuk memperjelas pernyataan ini.

(1) “Ayo makan dulu, dik! Kami sudah makan lebih dahulu tadi. Ayo, tidak usah malu-malu.”

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang bapak kepada tamunya yang saat itu bermalam dirumahnya. Pada saat akan dijamu makan malam tuturan di atas disampaikan.

(2) “Bu, hendaknya obat ini diminum sesuai aturan! Yang ini antibiotik dan harus diminum semua.”

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang petugas apotek, pada saat ia menyampaikan obat kepada seorang ibu yang sedang membeli obat.

2.2.2.4 Kalimat Eksklamatif

Kalimat eksklamatif adalah kalimat yang dimaksudkan untuk menyatakan rasa kagum karena menggambarkan suatu keadaan yang mengundang kekaguman biasanya kalimat ini disusun dari kalimat deklaratif yang berpredikat adjektiva.

Ketentuan kalimat eksklamatif yaitu, (1) susunan kalimat dibuat inversi, (2)

partikel *-nya* melekat pada predikat yang telah diletakkan di depan subjek, (3)

kata seru *alangkah* dan *bukan main* diletakkan di posisi terdepan. Contoh-contoh

tuturan berikut dapat dipertimbangkan untuk memperjelas hal ini.

(1) “Luar biasa... sungguh keterlaluan... Alangkah bebasnya pergaulan kedua mahasiswa di tempat kos itu.”

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang warga perumahan yang melihat pergaulan baebas di salah satu rumah kos di perumahan tersebut.

(2) “Wah... Bukan main sopannya kedua penjaga makam Ibu Negara yang sebelah utara itu.”

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang pengunjung yang sudah berusia lanjut di makam Ibu Negara. Tuturan itu disampaikan pada saat ia bersama temannya beranjak meninggalkan kompleks makam.

2.2.2.5 Kalimat Empatik

Kalimat empatik adalah kalimat yang mengandung memberikan penekanan khusus. Dalam bahasa Indonesia, penekanan khusus itu biasanya dikenakan pada bagian subjek kalimat. Penekanan khusus dilakukan dengan cara menambahkan informasi lebih lanjut tentang subjek itu.

Dengan demikian terdapat dua ketentuan pokok yang dapat digunakan untuk membentuk kalimat empatik dalam bahasa Indonesia, yakni (1) menambahkan partikel *-lah* pada subjek dan (2) menambahkan kata sambung yang di belakang subjek. Contoh tuturan berikut dapat memperjelas pernyataan ini.

(1) “Pak polisi... Ialah yang memulai perdamaian atas pertikaian yang terjadi di antara dua penduduk desa itu?”

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang warga polisi yang saat itu bertugas menangani kerusuhan di desa tertentu.

(2) “Para pengurus Kopma-lah yang pertama kali harus mempertanggungjawabkan ketidakterangan uang dan barang dagangan itu.”

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang dosen kepada rekannya yang juga seorang dosen pada sebuah kampus. Tuturan itu muncul karena pada saat itu sedang ada kasus ketidakterangan keuangan koperasi mahasiswa di kampus itu.

2.2.3 Fungsi-Fungsi Pertuturan

Kegiatan bertutur erat kaitannya dengan bahasa. Bahasa merupakan alat ujar manusia yang digunakan dalam berkomunikasi. Dalam hal ini bahasa mempunyai fungsi-fungsi pertuturan ketika berkomunikasi. Fungsi tuturan dari pihak penutur dan fungsi dari pihak lawan tutur.

Fungsi utama tuturan kalau dilihat dari pihak penutur adalah fungsi menyatakan (deklaratif), fungsi menanyakan (interogatif), fungsi menyuruh (imperatif) termasuk fungsi melarang, fungsi meminta maaf, dan fungsi mengkritik. Dilihat dari pihak lawan tutur adalah fungsi komentar, fungsi menjawab, fungsi menyetujui termasuk fungsi menerima atau menolak kritik (Chaer, 2010:79)

2.2.3.1 Fungsi Menyatakan

Fungsi menyatakan dalam kajian gramatika dilakukan dalam bentuk kalimat deklaratif, yakni kalimat yang hanya menyampaikan berita atau kabar tentang keadaan di sekeliling penutur. Dengan tuturan dalam kalimat deklaratif ini penutur tidak mengharapkan adanya komentar dari lawan tutur, juga memang tidak ada kewajiban lawan tutur untuk mengomentarnya. Namun bukan berarti lawan tutur tidak boleh mengomentarnya. Komentar saja disampaikan sehubungan dengan informasi tuturan yang disampaikan penutur (Chaer, 2010:80) seperti contoh berikut

- (1) "Tetangga kita yang baru itu kemarin ditangkap KPK"
- (2) "Dia kan kerja di kantor pajak"

Komentar lawan tutur bisa bermacam-macam sesuai dengan pengetahuan lawan tutur dengan tuturan penutur. Relevansi antara ujaran penutur dengan komentar lawan tutur ialah yang mengikuti berita tentang kejadian dalam masyarakat kita pada awal tahun 2010 tentu mengerti. Relevansinya adalah banyaknya pegawai pajak yang terlibat dalam tindakan menggelapkan uang pajak (Chaer, 2010:80).

Dilihat dari maksud tuturannya, fungsi menyatakan ini digunakan untuk beberapa keperluan: pertama, untuk menyatakan atau menyampaikan informasi

faktual saja; kedua, untuk menyatakan perjanjian atau membuat kesepakatan; ketiga, untuk menyatakan ucapan selamat atau ucapan duka kepada lawan tutur; dan keempat, untuk menyatakan perjanjian, peringatan atau nasihat. Kesantunan tuturan dalam fungsi untuk menyatakan ini lebih banyak menggunakan kata yang bernilai santun (Chaer, 2010:80).

(a) Menyatakan Informasi

Tuturan dengan fungsi menyatakan informasi keadaan sekitar penutur dilakukan dengan menggunakan kalimat bermodus deklaratif yang santun yang menaati atau mematuhi maksim-maksim kesopanan dari Leech atau pedoman kesantunan dari Pranowo didukung oleh penggunaan kata yang santun (Chaer, 2010:80). Maksud arti menyatakan informasi yakni bahasa tersebut sumber informasi kepada mitra tutur yang disampaikan oleh penutur dalam kegiatan bertutur, selain itu perlu didukung dengan menggunakan pilihan kata yang santun.

Contoh kalimat dapat dilihat berikut.

- (1) “Komjen Susno Duaji dicopot”
- (2) “Komjen Susno Duaji dihimbau untuk mengundurkan diri”

(b) Menyatakan Perjanjian

Tuturan dan fungsi yang menyatakan perjanjian atau peringatan dilakukan dengan menaati atau mematuhi maksim-maksim kesantunan dari Leech yang didukung penggunaan kata santun. Tuturan dapat diperhatikan seperti berikut.

- (1) “Besok kita bicarakan lagi masalah ini.”
- (2) “Kalau anda tidak berkeberatan besok kita bicarakan lagi masalah ini”

(c) Menyatakan Keputusan

Tuturan dan fungsi yang menyatakan perjanjian atau peringatan dilakukan dengan menaati atau mematuhi maksim-maksim kesantunan dari Leech yang didukung penggunaan kata santun. Contoh tuturan yang dimaksud.

- (1) "Hubungan kita putus sampai disini"
- (2) "Saya kira tidak ada lagi alasan untuk melanjutkan hubungan kita"

(d) Tuturan Penjelasan

Tuturan dengan fungsi menyatakan penjelasan atau keterangan dilakukan dengan menaati atau mematuhi maksim-maksim kesantunan dari Leech yang didukung penggunaan kata santun. Berikut contoh tuturan yang dapat diperhatikan.

- (1) "Kami jelaskan, beras raskin memang kotor dan berdebu"
- (2) "Kami jelaskan, bahwa beras raskin memang tidak pantas dikonsumsi"

(e) Menyatakan Selamat

Tuturan dengan fungsi menyatakan ucapan selamat atas keberhasilan lawan tutur atau ucapan duka atas musibah yang menimpa lawan tutur. Agar lebih santun maka tuturan harus disertai dengan gerak mimik wajah yang sesuai. Tuturan berikut sesuai dengan yang dimaksud

- (1) "Dari hati sanubari yang bersih kami ingin mengucapkan selamat atas terpilihnya anda menjadi anggota legislatif"

2.2.3.2 Fungsi Menanyakan

Dalam Chaer (2010:84-85) menyatakan tuturan dengan fungsi menanyakan dilakukan dalam bentuk kalimat bermodus interogatif. Ciri utama kalimat interogatif dalam bahasa Indonesia adalah adanya intonasi naik pada akhir kalimat. Kalau ada intonasi, meskipun kalimatnya tidak lengkap maka kalimat

tersebut sudah sah sebagai kalimat interogatif atau tuturan yang mengemban fungsi menanyakan. Tuturan yang berfungsi menanyakan menghendaki adanya jawaban terutama jawaban lisan meskipun ada kemungkinan jawaban dilakukan dalam bentuk tindakan. Dilihat dari jawaban yang dikehendaki atau yang diberikan lawan tutur, dibedakan tuturan sebagai berikut

(a) Menanyakan Meminta Pengakuan

Tuturan dengan fungsi menanyakan yang meminta pengakuan atau jawaban ‘ya’ atau ‘tidak’ dan ‘ya’ atau ‘bukan’ dari seorang penutur kepada lawan tutur dilakukan dalam bentuk kalimat interogatif. Berikut contoh tuturan yang dimaksud

- (1) “Tetanggamu ditahan KPK?”
- (2) “Ku dengar tetanggamu ditahan KPK, apa benar?”

(b) Menanyakan Meminta Keterangan

Tuturan dengan fungsi menanyakan yang meminta keterangan akan benda atau hal yang ditanyakan oleh seorang penutur kepada lawan tutur. Kata tanya yang digunakan adalah kata tanya ‘apa’ untuk menanyakan benda atau hal; kata tanya ‘siapa’ untuk menanyakan orang; kata tanya ‘berapa’ untuk menanyakan jumlah; kata tanya ‘mana’ untuk menanyakan tempat, dan digunakan kata tanya ‘kapan’ untuk menanyakan waktu (Chaer, 2010:86-87). Berikut contoh tuturan yang dimaksud

- (1) “Apa isi peti itu?”
- (2) “Dapatkah anda menjelaskan apakah isi peti itu?”

(c) Menanyakan Meminta Alasan

Tuturan dengan fungsi menanyakan meminta alasan dilakukan dalam kalimat bermodus interogatif serta digunakan kata tanya mengapa atau kenapa.

Berikut contoh tuturan yang dimaksud

- (1) "Mengapa mantan anggota DPR itu dilaporkan polisi?"
- (2) "Kalau anda tidak berkeberatan, bolehkah saya tahu mengapa mantan anggota DPR itu dilaporkan polisi?"

(d) Menanyakan Meminta Pendapat

Tuturan dengan fungsi untuk menanyakan pendapat atau buah pikiran yang dilontarkan penutur kepada lawan tutur menggunakan kata tanya bagaimana.

Berikut contoh tuturan yang dimaksud

- (1) "Bagaimana kiat Anda untuk membuat rakyat sejahtera?"
- (2) "Dapatkah anda jelaskan, bagaimana kiat anda untuk membuat rakyat sejahtera?"

(e) Menanyakan Meminta Kesungguhan

Tuturan dengan fungsi menanyakan untuk menyuguhkan atau mengiyakan pendapat penutur yang diajukan kepada lawan tutur biasanya digunakan kalimat interogatif yang disertai kata bukan sebagai penegas. Dalam tuturan ini penutur sudah mempunyai pengetahuan terhadap keadaan lawan tutur (Chaer,2010:89).

Berikut contoh tuturan yang dimaksud

- (1) "Kamu sudah punya anak bukan?"
- (2) "Saudara, sudah punya anak bukan?"

2.2.3.3 Fungsi Memerintah

Tuturan dengan fungsi memerintah dilakukan dengan kalimat bermodus imperatif. Ciri umum kalimat bermodus imperatif adalah digunakan verba dasar atau verba tanpa prefik me-. Tuturan pada fungsi memerintah ini yang disampaikan oleh penutur kepada lawan tutur dengan harapan agar lawan tutur melaksanakan

isi tuturan itu. Namun dalam kenyataan bertutur fungsi memerintah ini tidak selalu digunakan dalam kalimat bermodus imperatif tetapi juga dalam berbagai bentuk lain. Secara garis besar fungsi memerintah dibagi menjadi tiga yaitu, tuturan berfungsi suruhan, tuturan yang berfungsi larangan, dan ketiga berfungsi menyetujui atau menolak (Chaer, 2009:90-96).

(a) Menyuruh

Tuturan dengan fungsi suruhan memiliki tingkat kesopanan yang dilihat dari kosakata yang digunakan, seperti kata menyuruh, meminta tolong, berharap, memohon, menghimbau, menyeru, mengajak, menyarankan dan mengundang dan menganjurkan. Seperti yang terdapat pada contoh tuturan berikut.

- (1) "Antarkan surat ini sekarang juga"
- (2) "Sebenarnya saya tidak ingin mengganggu anda tetapi kalau anda tidak keberatan tolong antarkan surat ini sekarang juga"

(b) Melarang

Tuturan dengan fungsi melarang santun tidaknya dilihat dari kosakata yang dipilih apakah sudah termasuk ke dalam kata penandan kesantunan atau belum. Seperti yang terdapat pada contoh tuturan berikut.

- (1) "Dilarang keras parkir disini!"
- (2) "Mohon agar tidak parkir disini!"

(c) Menyetujui dan Menolak

Tuturan yang disampaikan oleh lawan tutur sebagai reaksi atas tuturan yang dikeluarkan oleh seorang penutur. Tuturan yang berfungsi menyetujui meskipun disampaikan dalam bentuk yang tidak atau kurang santun tidaklah bermasalah. Seperti yang terdapat pada contoh tuturan berikut.

- (1) “Tolong pindahkan kotak ini.”
- (2) “Tidak mau pak, saya masih sibuk”

2.2.3.4 Fungsi Meminta Maaf

Pertuturan dengan fungsi meminta maaf biasanya dilakukan oleh penutur atau lawan tutur karena telah melakukan kesalahan atau tindakan yang mengakibatkan ketidaknyamanan terhadap lawan tutur. Menurut Yanti (dalam Chaer, 2010:97) menegaskan bahwa ada tiga macam tindak tutur maaf dalam bahasa Indonesia yaitu, (a) tindak tutur maaf langsung yang dilontarkan tanpa basa-basi, (b) tindak tutur maaf yang tidak dilontarkan tetapi dapat diketahui secara tersirat, dan (c) hanya diam saja tanpa ujaran. Seperti yang terdapat pada contoh tuturan berikut.

- (1) “Maaf saya terlambat”

2.2.3.5 Fungsi Mengkritik

Dalam pertuturan sehari-hari mengkritik menyebutkan keburukan, kekurangan, kekeliruan, atau kesalahan seseorang. Hal tersebut bertujuan agar mitra tutur dapat bersikap lebih baik atau memilih tuturan yang lebih santun. Seperti yang terdapat pada contoh tuturan berikut.

- (1) “Masakan ini sangat pedas”
- (2) “Gadis itu sangat angkuh”

Kata pedas disampaikan karena penutur merasa hal tersebut keliru atau tidak sesuai dengan keinginannya. Kata angkuh juga merupakan kata sifat yang dalam masyarakat Indonesia dianggap tidak terpuji.

2.2.4 Kesantunan Berbahasa

Pengertian santun dalam Kamus Bahasa Indonesia Lengkap (Daryanto, 1997) adalah halus dan baik (budi bahasanya, tingkah lakunya), sopan, sabar dan tenang, penuh belas kasih, dan suka menolong. Santun memiliki nilai positif terhadap kehidupan sehari-hari. Selain tingkah laku, kegiatan berkomunikasi juga harus memiliki nilai kesantunan.

Menurut Eelen (2006:6), teori kesantunan Leech menempatkan kesantunan dalam kerangka 'retorika interpersonal'. Titik tolaknya pada perbedaan semantik dan pragmatik. Semantik berurusan dengan makna atau rasa logika yang abstrak sebuah kalimat, sedangkan pragmatik berkaitan dengan hubungan antara rasa sebuah kalimat dan daya pragmatismenya yakni makna komunikatifnya. Konsep kesantunan Leech memiliki spesifikasi maksim yang mengarahkan kesantunan untuk menetapkan sikap hormat dengan tujuan menghindari konflik. Interpretasi langsung dan tidak langsung terhadap ujaran-ujaran semacam ini merupakan bagian dari interpretasi semantik dan pragmatik. Sehingga penentuan daya pragmatik menuntut ditematkannya sebuah ujaran dalam kaitannya dengan skala-skala kesantunan.

Menurut Rahardi (2005), Prinsip Kesantunan yang sampai dengan saat ini dianggap paling lengkap, paling mapan, dan relatif paling komprehensif telah dirumuskan oleh Leech (1983), enam maksim interpersonal yakni

- (1) *Tact maxim: Minimize cost to other. Maximize benefit to other.*
- (2) *Generosity maxim: Minimize benefit to self. Maximize cost to self.*
- (3) *Approbation maxim: Minimize dispraise. Maximize praise of other.*
- (4) *Modesty Maxim: Minimize praise of self. Maximize dispraise of self.*

(5) *Agreement Maxim: Minimize disagreement between self and other.*

Maximize agreement between self and other.

(6) *Sympathy maxim: Minimize antipathy between self and other.*

Maximize sympathy between self and other.

Kemudian, diterjemahkan oleh Tarigan (dalam Rahardi, 2009:66) setiap maksim interpersonal itu dapat dimanfaatkan untuk menentukan peringkat kesantunan sebuah tuturan. Berikut skala kesantunan yang akan dijelaskan lebih detail, yakni

(1) Maksim Kebijaksanaan : -Kurangi kerugian orang lain

-Tambahi keuntungan orang lain

(2) Maksim Kedermawanan : - Kurangi keuntungan diri sendiri

-Tambahi pengorbanan diri sendiri

(3) Maksim Penghargaan : -Kurangi cacian pada orang lain

-Tambahi pujian pada orang lain

(4) Maksim Kesederhanaan : -Kurangi pujian pada diri sendiri

-Tambahi cacian pada diri sendiri

(5) Maksim Pemufakatan : -Kurangi ketidaksesuaian antara diri sendiri dengan orang lain

-Tingkatkan persesuaian antara diri sendiri dengan

orang lain

(6) Maksim Simpati : -Kurangi antipati antara diri sendiri dengan orang lain

-Perbesar simpati antara diri sendiri dengan orang lain

Selanjutnya dijelaskan pengertian masing-masing maksim menurut

Rahardi (2005:60-66) seperti berikut

(a) Maksim Kebijaksanaan (*Tact Maxim*)

Peserta pertuturan hendaknya berpegangan pada prinsip untuk selalu mengurangi keuntungan dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan pihak lain dalam kegiatan bertutur. Orang bertutur berpegang pada maksim kebijaksanaan dapat disebut santun karena terhindar dari sikap dengki, iri hati, dan sikap-sikap lain yang kurang santun kepada mitra tutur. Sehingga perasaan sakit hati sebagai akibat perlakuan dapat diminimalkan apabila maksim kebijaksanaan digunakan. Seperti contoh berikut:

(1) Tuan Rumah: “Silakan makan saja dulu, nak! Tadi kami sudah mendahului”

Tamu: “Wah, saya jadi tidak enak, bu”

Informasi Indeksal: 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.

Dalam tuturan tampak jelas yang dituturkan tuan rumah sungguh memaksimalkan keuntungan bagi sang tamu. Tuturan seperti itu dapat ditemukan dalam keluarga-keluarga pada masyarakat tutur desa. Orang-orang desa biasanya sangat menghargai tamu yang datangnya kebetulan maupun direncanakan. Sebab merupakan kebiasaan masyarakat Jawa untuk menyajikan dan meng’ada-ada’kan makanan ketika memberi jamuan makan kepada tamu.

(b) Maksim Kedermawanan (*Generosity Maxim*)

Para peserta pertuturan diharapkan dapat menghormati orang lain. Penghormatan terhadap orang lain akan terjadi apabila orang dapat mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain.

Berikut tuturan yang dapat memperjelas pernyataan.

(1) Anak kos A: “Mari saya cucikan baju kotormu! Pakaianku tidak banyak kok yang kotor.”

Anak kos B: “Tidak usah mbak. Nanti siang saya akan mencuci juga kok”

Informasi Indeksal: Tuturan ini merupakan cuplikan pembicaraan antara anak kos pada sebuah rumah kos di kota Yogyakarta. Anak yang satu berhubungan demikian erat dengan anak yang satunya.

Pada tuturan tersebut si A berusaha memaksimalkan keuntungan pihak lain dengan cara menambah beban bagi dirinya sendiri. Hal itu dilakukan dengan cara menawarkan bantuan untuk mencuci pakaian kotornya si B. Pada masyarakat Jawa demikian itu menunjukkan wujud kerja sama nyata. Orang yang suka membantu orang lain termasuk orang yang sopan dan membuat memiliki banyak teman.

(c) Maksim Penghargaan (*Approbation Maxim*)

Orang dapat dikatakan santun apabila dalam bertutur selalu memberikan penghargaan kepada pihak lain sehingga tidak ada saling mengejek, saling mencaci atau saling merendahkan pihak yang lain. Peserta tutur yang saling mengejek dikatakan tidak sopan karena merupakan tindakan tidak menghargai orang lain. Perbuatan tidak baik harus dihindari dalam pergaulan sesungguhnya.

Seperti pada percakapan berikut.

(1) Dosen A: “Pak, aku tadi sudah memulai kuliah perdana untuk kelas *Bussines English*”

Dosen B: “Oya, aku tadi mendengar bahasa Inggrismu jelas sekali dari Sini.”

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang dosen kepada temannya yang juga seorang dosen dalam ruang kerja dosen sebuah perguruan tinggi.

Pemberitahuan yang disampaikan dosen A terhadap rekannya dosen B ditanggapi dengan sangat baik bahkan disertai pujian atau penghargaan oleh dosen

B. Pertuturan dosen B sudah berperilaku santun kepada dosen A.

(d) Maksim Kesederhanaan (*Modesty Maxim*)

Maksim kesederhanaan dikenal juga dengan maksim kerendahan hati, diharapkan peserta tutur dapat bersikap rendah hati dengan cara mengurangi pujian terhadap dirinya sendiri. Orang dapat dikatakan sombong dan congkak dalam bertutur jika memuji diri dan mengunggulkan dirinya sendiri. Dalam masyarakat bahasa dan budaya Indonesia, kesederhanaan dan kerendahan hati banyak digunakan sebagai parameter penilaian kesantunan seseorang, berikut contoh tuturannya.

(1) Ibu A: “Nanti ibu yang memberikan sambutan ya dalam rapat Dasa Wisma!”

Ibu B: “Waduh, nanti grogi aku.”

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang ibu Anggota Dasa Wisma kepada temannya sesama anggota perkumpulan tersebut ketika mereka bersama-sama berangkat ke pertemuan

(2) Sekretaris A: “Dik, nanti rapatnya dibuka dengan doa dulu ya!”
Sekretaris B: “Ya, mbak. Tapi saya jelek lho”

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang sekretaris kepada sekretaris lain yang masih junior pada saat mereka bersama-sama bekerja di ruang kerja mereka.

(e) Maksim Pemufakatan (*Agreement Maxim*)

Dalam maksim ini ditekankan agar peserta tutur dapat saling membina kecocokan atau kemufakatan di dalam kegiatan bertutur. Apabila terdapat kemufakatan atau kecocokan diri antara penutur dan mitra tutur maka masing-masing dari mereka telah bersikap santun. Di dalam masyarakat Jawa orang tidak diperbolehkan memenggal atau membantah secara langsung apa yang dituturkan oleh pihak lain. Pada saat ini bahwa dalam memperhatikan dan menanggapi penutur, si mitra tutur menggunakan anggukan kepala tanda setuju, acungan jempol tanda setuju, wajah tanpa kerutan pada dahi tanda setuju, dan beberapa hal lain. Tuturan berikut ini memperjelas perihal diatas.

(1) Guru A: "Ruangnya gelap ya, Bu!"
Guru B: "He'eh! Saklarnya mana ya?"

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang guru kepada rekannya yang juga seorang guru pada saat mereka berada di ruang guru.

(2) Noni: "Nanti malam kita makan bersama ya, Yun!"
Yyun: "Boleh. Saya tunggu di Bambu Resto."

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang mahasiswa kepada temannya yang juga mahasiswa pada saat mereka sedang berada di ruang kelas.

(f) Maksim Kesimpatian (*Sympathy Maxim*)

Pada maksim ini peserta tutur diharapkan dapat memaksimalkan sikap simpati antara pihak yang satu dengan yang lainnya. Sikap antipati terhadap salah satu peserta tutur dianggap sebagai tindakan tidak santun. Kesimpatian terhadap pihak lain sering ditunjukkan dengan senyuman, anggukan, gendengan tangan, dan sebagainya. Berikut ini contoh tuturan yang menunjukkan maksim simpati.

(1) Karyasiswa A: "Mas, aku akan ujian tesis minggu depan."
Karyasiswa B: "Wah. Proficiat ya! Kapan pesta?"

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang karyasiswa kepada karyasiswa yang lain pada saat mereka berada di ruang perpustakaan kampus.

(2) Ani: "Tut, nenekku meninggal!"

Tuti: "Innalillahi wainnaillahi rojiun. Ikut berduka cita."

Informasi Indeksal: Dituturkan oleh seorang karyawan kepada karyawan lain yang sudah berhubungan erat pada saat mereka berada di ruang kerja mereka.

Pada penelitian ini skala kesantunan yang digunakan adalah skala kesantunan Leech (1983), setiap maksim interpersonal dapat dimanfaatkan untuk menentukan peringkat kesantunan sebuah tuturan. Berikut skala kesantunan Leech

(1) *Cost benefit scale: Representing the cost or benefit of an act to speaker and hearer.*

(2) *Optionally scale: Indicating the degree of choice permitted to speaker and/or hearer by a spesiefic linguistic act.*

(3) *Indirectness scale: Indicating the amount of inferencing required of the hearer in order to establish the intended speaker meaning.*

(4) *Authority scale: Representing the status relationship between speaker and hearer. (Leech, 1983:123-126).*

Kemudian dijelaskan satu persatu menurut Rahardi (2005:66) yakni,

(1) Skala keuntungan dan kerugian, menunjuk kepada besar kecilnya kerugian dan keuntungan yang diakibatkan oleh sebuah tindak tutur pada sebuah pertuturan.

Semakin tuturan tersebut merugikan diri penutur, akan dianggap santunlah tuturan itu. Demikian sebaliknya, semakin menguntungkan diri penutur akan semakin dianggap tidak santunlah tuturan itu.

(2) Skala pilihan, menunjuk ke banyak atau sedikitnya pilihan yang disampaikan si penutur kepada si mitra tutur di dalam kegiatan bertutur. Jika mitra tutur menentukan pilihan yang banyak dan leluasa, maka tuturan dianggap santun.

(3) Skala ketidaklangsungan menunjuk kepada peringkat langsung atau tidak langsungnya maksud sebuah tuturan. Semakin tuturan tersebut bersifat langsung akan dianggap semakin tidak santun. Demikian sebaliknya, semakin tidak langsung, maksud sebuah tuturan akan dianggap semakin santun.

(4) Skala keotoritasan menunjuk kepada hubungan status sosial antara penutur dan mitra tutur yang terlibat dalam pertuturan. Semakin jauh jarak peringkat sosial antara penutur dan mitra tutur, tuturan yang digunakan cenderung menjadi semakin santun.

(5) Skala jarak sosial menunjuk kepada peringkat hubungan sosial antara penutur dan mitra tutur yang terlibat dalam sebuah pertuturan. Ada kecenderungan bahwa semakin dekat jarak peringkat sosial di antara keduanya, akan menjadi semakin

kurang santunlah tuturan itu. Tingkat keakraban hubungan antara penutur dan mitra tutur sangat menentukan peringkat kesantunan tuturan yang digunakan dalam bertutur.

Kesantunan Linguistik Tuturan Imperatif menurut Rahardi (2005:120)

bahasa Indonesia mencakup hal-hal berikut : (1) panjang-pendek tuturan, (2) urutan tutur, (3) intonasi tuturan, (4) pemakaian ungkapan penanda kesantunan.

Apabila seorang penutur dapat memperpanjang tuturannya dalam bertutur, tentu saja makna dasar yang tidak berubah dari makna sebelumnya, maka penutur tersebut dikatakan sebagai orang yang santun.

Selain itu kesantunan berbahasa menggunakan prinsip-prinsip yang telah disepakati. Untuk menunjang penelitian ini digunakan juga prinsip kerukunan Gunarwan (dalam Pramujiono, hlm.380) yakni terdiri atas empat bidal (maksim), yaitu bidal *kurmat* (hormat), *andhap asor* (rendah hati), *empan mapan* (sadar akan tempat), dan *tepo sliro* (tenggang rasa). Berikut penjelasan masing-masing bidal.

(1) Bidal *kurmat* berisi nasihat agar orang selalu menunjukkan hormat kepada orang lain, sesuai dengan kedudukan masing-masing menurut strata sosial yang berlaku di masyarakat. Dalam pemakaian bahasa, bunyi bidal ini adalah: pakailah bahasa sedemikian rupa sehingga petutur (Pt) tahu bahwa anda menghormatinya sesuai dengan kedudukannya. Bidal ini mempunyai subbidal: (1) janganlah memakai bahasa sedemikian rupa sehingga Pt merasa tidak ditempatkan sebagaimana layaknya dan (2) pilihlah tingkat tutur sesuai dengan kedudukan Pt sertajarak sosial di antara Anda dengan Pt.

(2) *Andhap-asor*, berasal dari kata *andhap* (rendah) dan *asor* (berada di bawah). Bidal ini berisi nasihat agar orang selalu berperilaku rendah hati, tidak

congkak, tidak tinggi hati, dan sebagainya. Dalam pemakaian bahasa bidal ini berbunyi: Pakailah bahasa (dalam arti pilihlah kata-kata) sedemikian rupa sehingga Pt tahu bahwa anda rendah hati atau tidak congkak. Bidal ini mempunyai subbidal: (1) pakailah bahasa sedemikian rupa sehingga Pt merasa bahwa ia dipuji, (2) janganlah menggunakan honorifik untuk mengacu ke diri sendiri.

(3) *empan-papan*, kata *empan* yang berasal dari kata *papan* yang mempunyai arti 'tempat' atau 'posisi'. Bidal ini berisi nasihat agar orang pandai-pandai membawa diri atau menyadari kedudukan dirinya sebagai anggota masyarakat. Bidal ini menasehati agar orang menempati kedudukan yang sudah ditetapkan untuk dirinya dan tidak berpindah kedudukan karena hal itu akan mengusik keseimbangan.

(4) *tepa selira* yang berasal dari kata *tepak* yang berarti 'kena' dan kata *slira* yang berarti 'tubuh'. *Tepa selira* diartikan sebagai 'ukurlah tubuh sendiri'.

Bidal ini menasehati agar orang tidak melakukan sesuatu kepada orang lain yang dia sendiri tidak mau orang lain melakukan sesuatu itu kepada dirinya. Dalam berbahasa, bidal ini berbunyi: jangan gunakan bahasa yang tidak patut kepada orang lain sebagaimana anda tidak mau orang lain menggunakan bahasa yang tidak patut itu kepada anda. Bidal ini mempunyai sub-bidal: (1) pakailah bahasa yang patut kepada orang lain sebagaimana anda mau orang lain menggunakan bahasa yang patut kepada anda dan (2) hindari penggunaan bahasa yang tidak patut.

2.2.5 Gambaran umum OK JEK dan NET TV

2.2.5.1 Gambaran Umum OK JEK

OK JEK merupakan acara komedi di Net TV yang tayang mulai 28 Desember 2016. Tayang tiap hari Senin sampai Jum'at jam 19.00 - 19.30. Sitkom ini mengangkat fenomena ojek online yang sempat mendapat perhatian serius dari publik. Sitkom ini juga menampilkan suka duka pengemudi ojek online dan orang-orang yang bekerja di kantor ojek online. Dikemas dalam serial TV, drama komedi ini akan menjadi alternatif pilihan hiburan bagi pemirsa.

Pada tuturan para pemeran khususnya *driver* atau tukang ojek kepada pelanggan menggunakan tuturan yang lebih santun. Hal tersebut dilakukan untuk melaksanakan Standar Operasional Perusahaan bahwa setiap pelanggan harus dihormati dan dilayani dengan baik. Pelayanan yang baik selain menawarkan berbagai jasa yang disediakan perusahaan juga mengharuskan mitra OK-JEK menggunakan sikap sopan dan santun kepada pelanggan.

2.2.5.2 Tentang NET TV.

NET, yang merupakan singkatan dari News and Entertainment Television adalah sebuah stasiun televisi berjaringan di Indonesia yang resmi diluncurkan pada 26 Mei 2013. NET muncul dengan konsep multiplatform, sehingga pemirsanya bisa mengakses tayangan NET secara tidak terbatas, kapan pun, dan di mana pun. Secara konten, tayangan NET berbeda, tayangan berita NET wajib menghibur, dan sebaliknya, tayangan hiburan NET harus mengandung fakta, bukan rumor atau gosip.

NET dapat disaksikan melalui siaran terrestrial tidak berbayar, atau free to air. NET juga dapat disaksikan dengan berlangganan televisi berbayar, di

antaranya: First Media (channel 371), BIG TV (channel 232), dan Orange TV.

Sementara para pelanggan internet, dapat mengakses live streaming melalui youtube.com/netmediatama, web www.netmedia.co.id, serta melalui aplikasi di iOS dan Android dengan memasukkan search keyword : Netmediatama Indonesia.

Hingga saat ini NET. telah menjangkau banyak Kota/daerah di Indonesia melalui siaran terestrial, antara lain Bandung 30 UHF (NET. Jawa Barat),

Denpasar 39 UHF (NET. Bali, menggantikan Alam TV), Garut 26 UHF (NET.

Priangan Timur), Jakarta 27 UHF (NET. Jakarta), Makassar 57 UHF (melalui

Cakrawala TV), Manokwari 26 UHF (NET. Manokwari), Medan 43 UHF (NET.

Medan), Padang 35 UHF (NET. Padang, menggantikan Favorit TV),

Palangkaraya 27 UHF (NET. Kalimantan Tengah, menggantikan Borneo TV),

Pelaihari 60 UHF (NET. Kalimantan Selatan), Surabaya 58 UHF (NET. Jawa

Timur), Timika 33 UHF (NET. Timika).

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data. Agar lebih detail akan dibahas dalam sub-bab berikut.

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif sebab realitas adalah ide cerita yang tertuang dalam tayangan situs komedi OK JEK.

Makna yang berusaha digali adalah gambaran kesantunan berbahasa pada tayangan yang telah mendapatkan banyak perhatian pemirsa, sekaligus tayangan yang mewakili fenomena masyarakat pengguna dan pelaku jasa ojek *online*.

Penelitian kualitatif bertujuan memahami realitas secara mendalam untuk mencari dan menemukan. Oleh karena itu, yang lebih diutamakan adalah pandangan persepektif dan penghayatan pemilik realitas (Putra, 2012:22).

Peneliti menelaah kebahasaan terkait tuturan yang digunakan oleh semua pemeran OK JEK dalam episode yang dipilih. Selain itu kondisi yang terjadi dalam percakapan para pemeran juga dikumpulkan. Dari kedua hal tersebut didapat persepsi yang muncul sebagai timbal balik percakapan. Peneliti juga mengidentifikasi serta medeskripsikan masalah-masalah yang berkenaan dengan tuturan yang tidak santun dan respon penutur melalui merekam, lalu peneliti memperoleh data bagaimana persepsi yang muncul dari para penutur bahasa Indonesia ketika menerima tuturan yang tidak santun.

Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk medeskripsikan tuturan keseharian pada percakapan para pemain situs komedi OK-JEK. Di dalamnya

terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada (Mardalis, 2014:26). Hasil transkrip ortografis para pemeran situs komedi OK JEK dideskripsikan oleh peneliti yang nantinya dijadikan data penelitian

3.2 Data dan Sumber Data

Peneliti mengumpulkan data-data berupa klasifikasi wujud kesantunan berbahasa pada percakapan para pemeran situs komedi OK JEK. Kata dan kalimat yang diucapkan pemeran OK JEK dengan didukung sumber media massa elektronik berupa artikel, berita *online*, dan youtube. Data penelitian ini berupa tuturan yang mengandung kesantunan dalam wacana percakapan para pemeran sitkom OK-JEK .

Adapun sumber data dalam penelitian adalah wacana percakapan para pemain situs komedi OK-JEK pada episode 5 sampai episode 13 pada tanggal 1-13 bulan Januari tahun 2016 . Ditetapkan data tersebut berdasarkan pemilihan pada bulan Januari episode yang dipilih mengandung banyak data tuturan yang menunjukkan kesantunan berbahasa. Tayangan yang dimulai pada bulan Desember memiliki data yang belum mencukupi untuk diteliti, sedangkan pada bulan Januari dianggap data sudah lebih beragam dan alur cerita juga sudah menunjukkan pelayanan mitra OK-JEK kepada pelanggan. Mitra OK-JEK yang menjadi tokoh utama dalam situs komedi ini sudah mulai menjalankan peran dan menunjukkan berbagai pelayanan dalam menanggapi pelanggan. Data yang berupa percakapan termuat dalam tayangan episode situs komedi OK-JEK yang termuat dalam link <https://www.youtube.com/playlist?list=plkf2z3ydlloi8>

ae9s4vwm8dppf6doeb0. Sumber data tersebut dipilih karena setelah dianalisis data-data yang terdapat dalam teks memang banyak mengandung kesantunan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data tentunya disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Hal ini dilakukan agar data yang diambil sesuai dengan rumusan masalah yang ditentukan. Dalam melakukan pengumpulan data peneliti melakukan hal berikut, yaitu :

3.3.1 Metode Observasi

Dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan teknik simak dan catat yang akan dijelaskan seperti berikut, yaitu :

1) Mengobservasi langsung dengan menyimak percakapan antara mitra OK-JEK dengan pelanggan dan mencatat keseluruhan wacana percakapan yang muncul dalam situs komedi OK-JEK pada tuturan mitra OK-JEK dengan pelanggan. Pada tahap ini peneliti melakukan transkripsi ortografis percakapan antar pemeran.

Dengan menggunakan langkah ini.

a. Teknik simak adalah pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode simak. Metode simak yang digunakan karena dalam pemerolehan data dilakukan dengan penyimakan data bahasa.

b. Teknik catat adalah peneliti mencatat setiap kalimat yang muncul pada para pemain OK JEK.

2) Mengidentifikasi data berupa tuturan yang mengandung kesantunan antara mitra OK-JEK dengan pelanggan. Identifikasi dilakukan berdasarkan kisi-kisi analisis data.

3) Mengkodifikasi data tuturan yang mengandung kesantunan berbahasa yang telah ditemukan dalam teks percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK, agar peneliti lebih mudah menemukan dan memahami isi pembahasan dalam penelitian.

4) Untuk pengabsahan data peneliti melakukan diskusi terkait tuturan yang mengandung kesantunan berbahasa antara mitra OK-JEK dengan pelanggan dibantu oleh dosen pembimbing.

5) Mengklasifikasikan tuturan yang digunakan para pemeran situs komedi OK-JEK yakni antara pihak manajemen-tukang ojek, tukang ojek-pelanggan, dan manajemen dengan pelanggan.

5) Mengklasifikasikan data berdasarkan aspek yang telah ditentukan yakni kesantunan berbahasa, fungsi kalimat, dan fungsi kesantunan dalam wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK untuk dianalisis lebih mendalam.

Klasifikasi dibantu dengan instrumen penelitian berupa kisi-kisi analisis data.

3.4 Analisis Data

Teknik analisis isi dalam percakapan para pemain situs komedi OK-JEK di stasiun televisi NET. Isi percakapan yang dianalisis meliputi tuturan yang sesuai maksim kesantunan, fungsi kalimat yang terdapat dalam tuturan, dan fungsi kesantunan. objek penelitian berhubungan dengan data-data verbal (hal ini umumnya ditemukan dalam analisis isi), maka perlu disebutkan tempat, tanggal, dan alat komunikasi yang bersangkutan.

Analisis isi dilakukan dengan langkah-langkah menyampaikan teori terkait dengan temuan penelitian. Data temuan dianalisis berdasarkan karakteristik teori

yang sudah ada. Kemudian, peneliti menunjukkan keterkaitan antara data temuan dengan teori serta penggunaannya apakah sesuai dengan maksim-maksim kesantunan atau tidak. Langkah-langkah yang digunakan dalam analisis data menurut Moleong (2012:288) disesuaikan dengan penelitian sebagai berikut.

1) Reduksi Data yaitu dengan mengidentifikasi satuan (unit) yaitu tuturan dalam percakapan para pemain situs komedi OK-JEK kemudian dikaitkan dengan makna rumusan masalah yang ada. Percakapan dikaitkan dengan bentuk tuturan, fungsi tutura, kemudian maksim-maksim kesantunan berbahasa.

2) Kategorisasi data yaitu mengklasifikasikan data temuan berupa tuturan para pemeran situs komedi OK-JEK yang mengandung kesantunan berdasarkan bentuk tuturan, fungsi tuturan, dan maksim-maksim kesantunan.

3) Sintesis yaitu mengaitkan data temuan berupa tuturan para pemeran situs komedi OK-JEK dengan rumusan masalah yakni bentuk tuturan, fungsi tuturan, dan maksim-maksim kesantunan berbahasa.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan hasil penelitian yang dijelaskan dalam dua sub-bab, yaitu temuan dan pembahasan. Temuan berisi (1) bentuk tuturan yang mengandung kesantunan berbahasa, (2) fungsi tuturan yang mengandung kesantunan berbahasa, (3) klasifikasi maksim-maksim kesantunan berbahasa.

Dalam pembahasan berisi analisis dari data penelitian untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

4.1 Temuan Penelitian

Penelitian ini menemukan bentuk-bentuk tuturan yang digunakan pada wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK meliputi bentuk tuturan interogatif, tuturan imperatif, dan tuturan deklaratif. Bentuk tuturan dianalisis berdasarkan pengetahuan peneliti yang didukung pendapat para ahli dan mengacu pada landasan teori yang telah dijelaskan pada bab dua. Selain itu peneliti juga menemukan fungsi pertuturan yang terdiri dari fungsi menanyakan, fungsi menyuruh, dan fungsi menyatakan. Fungsi tuturan dijelaskan dengan mengaitkan bentuk kalimat dan maksud penutur sesuai konteks percakapan. Penelitian ini menemukan maksim-maksim kesantunan berbahasa yakni maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan atau kerendahan hati, maksim pemufakatan, dan maksim simpati.

Pada subbab selanjutnya dijelaskan lebih rinci terkait temuan-temuan peneliti tentang kesantunan berbahasa yang terdapat dalam wacana percakapan

situs komedi OK-JEK selama bulan Januari, episode 5 sampai 13 pada stasiun televisi NET. Berikut ini tuturan-tuturan yang merupakan temuan penelitian.

4.1.1 Bentuk Tuturan dalam Wacana Percakapan Para Pemeran Situs

Komedi OK-JEK di Stasiun TV NET

Bentuk tuturan ditandai dengan tuturan yang dipilih penutur dalam mengungkapkan maksud tuturnya. Bentuk tuturan yang ditemukan adalah bentuk tuturan interogatif, bentuk tuturan imperatif, dan bentuk tuturan deklaratif. Berikut pengelompokan data sesuai dengan bentuk tuturan yang termasuk dalam tuturan yang mengandung kesantunan berbahasa.

4.1.1.1 Bentuk Tuturan Interogatif

Tuturan Interogatif atau kalimat tanya adalah tuturan yang mengandung maksud menanyakan sesuatu kepada mitra tutur. Secara formal kalimat tanya ditandai oleh kehadiran kata tanya seperti *apa, siapa, berapa, kapan, dan bagaimana* dengan atau tanpa pertikal –kah sebagai penegas. Kalimat interogatif diakhiri dengan tanda tanya (?) pada bahasa tulis dan pada bahasa lisan dengan suara naik, terutama jika tidak ada kata tanya atau suara turun. Tuturan yang mengandung maksud bertanya untuk mengetahui suatu hal dapat dilihat dari tuturan berikut.

(1) Episode 5/Bagian 1 (00.01.21)

Konteks Tuturan : Ade selaku customer service yang sedang melayani keluhan pelanggan.

Plgn1 : gini mbak gue tuh bingung maunya bokap tuh apa? Gua udah kuliah ngikutin yang beliau mau masih aja salah. IP-lah, uang kuliah-lah, kadang gue bingung mbak orangtua harus dihormatin tapi kok ...

Ad : maaf mas, mas ini pelanggan bukan?

Plgn1 : iya. Username ratapan semesta, coba dicek.

Tuturan pada kutipan (1) *'maaf mas, mas ini pelanggan bukan?'* merupakan bentuk kalimat interogatif. Kalimat tersebut ditandai dengan penggunaan tanda tanya yang bermaksud memastikan kembali apakah mitra tutur bersungguh-sungguh pelanggan OK-JEK atau bukan. Bentuk tuturan interogatif pada kutipan (1) *'maaf mas, mas ini pelanggan bukan?'* memiliki fungsi sintaksis yakni mas sebagai subjek, pelanggan sebagai predikat dan bukan sebagai pengingkaran kalimat. Kata 'bukan' diletakkan setelah predikat dapat menjadi ciri kalimat interogatif. Selain itu tuturan menggunakan intonasi yang naik. Tuturan *'maaf mas, mas ini pelanggan bukan?'* termasuk tuturan yang tidak langsung dan dipanjangkan serta terdapat penggunaan kata 'maaf'. Hal ini merupakan ciri kesantunan berbahasa.

Kalimat *'maaf mas, mas ini pelanggan bukan?'* bermakna 'apakah mas ini seorang pelanggan?' kata 'bukan' dalam pertuturan ini menunjukkan pengingkaran yang ingin dikonfirmasi kebenarannya oleh Ade kepada pelanggan. Tuturan ini disampaikan Ade sebagai pegawai atau *customer service* karyawan perusahaan OK-JEK yang tentu saja memiliki aturan pasti dalam menanggapi keluhan pelanggan yang telah diatur sebelumnya. Posisi pelanggan yang dianggap sebagai raja oleh perusahaan ini mengharuskan karyawan merendahkan diri untuk bersikap dan bertutur secara santun.

(2) *Episode 5/Bagian1 (00.04.52)*

Konteks tuturan : Ade menemui pelanggan yang berada di ruang tunggu kantor.

Ad : halo selamat pagi dengan OK-JEK supaya oke hari ini ada yang bisa saya bantu?

Kemudian, tuturan pada kutipan (2) *halo selamat pagi dengan OK-JEK supaya oke hari ini ada yang bisa saya bantu?* termasuk dalam bentuk kalimat interogatif. Penanda kalimat interogatif terdapat penggunaan tanda tanya di akhir

kalimat, subjek kalimat 'saya', predikat 'ada yang bisa' berupa kata kerja, dan keterangan 'bantu' pada akhir kalimat. Urutan kalimat yang demikian menjadi ciri kalimat interogatif. Tuturan pada kutipan (2) ***halo selamat pagi dengan OK-JEK supaya oke hari ini ada yang bisa saya bantu?*** bermaksud menanyakan apakah ada sesuatu yang bisa dikerjakan oleh Ade untuk pelanggan. Hal itu menunjukkan kesediaan diri untuk membantu menyelesaikan kepentingan pelanggan yang berada di kantor OK-JEK. Kalimat sapaan dan berupa kata 'halo' dan 'selamat pagi' merupakan penanda kesantunan pada tuturan kutipan (2) ***halo selamat pagi dengan OK-JEK supaya oke hari ini ada yang bisa saya bantu?*** Percakapan yang dibuka dengan sapaan ramah diharapkan menjadi percakapan yang saling menghargai satu sama lain.

Sesuai dengan pendapat Rahardi (2009:64) (1) dengan membalik urutan kalimat, (2) dengan menggunakan kalimat *apa* atau *apakah*, (3) dengan menggunakan kalimat *bukan* atau *tidak*, (4) dengan mengubah intonasi kalimat menjadi intonasi tanya, dan (5) dengan menggunakan kalimat *-kalimat tanya tertentu*.

Bentuk kalimat interogatif mengandung maksud menanyakan suatu hal dalam kedua tuturan tersebut. Selain itu penutur juga bermaksud mengetahui jawaban terhadap hal yang ingin diketahui. Tuturan interogatif yang ditemukan memiliki kalimat penanda interogatif yaitu ; *kenapa, siapa, apa, apa'an, gimana, dan ngapain*. Kalimat 'kenapa' merupakan kalimat penanda interogatif yang sama dengan 'mengapa' ditujukan untuk mengetahui penyebab sesuatu. Selanjutnya, 'gimana' yang diucapkan pemeran situs komedi OK-JEK bertempat di Jakarta memiliki bentuk lingsual 'bagaimana' dan kalimat 'ngapain' yakni

menanyakan ‘sedang apakah’ yang dilakukan oleh mitra tutur pada kegiatan percakapan saat itu. Pada beberapa tuturan penekanan untuk bentuk kalimat tanya menggunakan tambahan *kok*, *kan*, *ya*, dan *sih*. Penekanan yang dituturkan disampaikan di awal dan di akhir kalimat. Seperti salah satu contoh kalimat ini ‘kok diem? Lu mau tanya itu kan?’. Kalimat ‘kok’ seperti bentuk kalimat yang meminta keterangan, dan kalimat ‘kan’ di akhir kalimat merupakan bentuk bahwa yang dikatakan penutur benar adanya.

4.1.1. 2 Bentuk Tuturan Imperatif

Bentuk Tuturan Imperatif atau kalimat perintah adalah kalimat yang mengandung makna memberikan perintah kepada mitra tutur agar bertindak sesuai keinginan penutur. Kalimat ini berhubungan dengan situasi yang mengharapkan tanggapan berupa tindakan dari mitra tutur. Kalimat imperatif secara formal dalam bahasa Indonesia memiliki lima klasifikasi yakni, (1) kalimat imperatif biasa, (2) kalimat imperatif permintaan, (3) kalimat imperatif pemberian izin, (4) kalimat imperatif ajakan, dan (5) kalimat imperatif suruhan. Menurut Alwi (2010:360) jika ditinjau dari isinya dapat diperinci menjadi enam golongan (1) perintah atau suruhan biasa jika pembicara menyuruh lawan bicaranya berbuat sesuatu, (2) perintah halus jika pembicara tampaknya tidak memerintah lagi, tetapi menyuruh, mecabca atau mempersilahkan lawan bicara sudi berbuat sesuatu, (3) permohonan jika pembicara, demi kepentingannya, minta lawan bicara atau berbuat sesuatu, (4) ajakan dan harapan jika pembicara mengajak atau berharap lawan bicara berbuat sesuatu, (5) larangan atau perintah negatif, jika pembicara menyuruh agar jangan melakukan sesuatu, (6) pembiaran jika pembicara minta

agar jangan dilarang. Berikut ilustrasi percakapan para pemain situs komedi OK-

JEK yang menunjukkan kalimat perintah atau kalimat imperatif.

4.1.1.2.1 Kalimat Imperatif Permintaan

Kalimat imperatif dengan kadar suruhan sangat halus. Kalimat imperatif permintaan disertai dengan sikap penutur yang lebih merendah dibandingkan dengan sikap penutur pada waktu menuturkan kalimat imperatif biasa. Kalimat imperatif permintaan ditandai dengan pemakaian penanda kesantunan *tolong, coba, harap*, dan beberapa ungkapan lain, seperti *sudilah kiranya, diminta dengan hormat, dan dimohon dengan sangat*. Kalimat imperatif permintaan meletakkan subjek pelaku sebagai pembicara. Seperti tuturan berikut ini.

(1) Episode 6/Bagian 2 (00.01.42)

Konteks Tuturan : Iqbal meminta penumpangnya untuk turun dari motor.

Iq : maaf mbak bisa turun bentar gak? Bentar aja

Plgn1 : yaelah

Iq : masya allah leganya

(2) Episode 10/ Bagian 3 (00.00.40)

Konteks Tuturan: Disampaikan oleh kurir ojek kepada pelanggan dirumah pelanggan.

Sn : mbak mbak, mbak Selly tolong udah ya mbak gak usah order lagi

Plgn3 : yah, saya mau kirim barang buat Gery harus yang lebih besar lagi
soalnya tuh kan tanda cinta kita berdua, ya ya please

Tuturan pada kutipan (1) **maaf mbak bisa turun bentar gak? Bentar aja** dan (2) **mbak mbak, mbak Selly tolong udah ya mbak gak usah order lagi**

menunjukkan bentuk kalimat imperatif. Penanda bentuk kalimat imperatif terdapat penggunaan kata kerja ‘bisa’ dan ‘tolong’. Kalimat penanda kesantunan ‘maaf’ dan ‘tolong’ sebelum menyampaikan maksud atau keinginan penutur.

Kalimat **maaf mbak bisa turun bentar gak? Bentar aja** memiliki fungsi sintaksis

yakni 'mbak' sebagai sebagai subjek, 'bisa' sebagai predikat, dan 'bentar' menyatakan keterangan waktu, dan kata 'gak' sebagai bentuk pengingkaran.

Kata 'bisa' merupakan kata kerja yang mengharuskan mitra tutur melakukan apa yang dikehendaki penutur. Kesantunan juga dilihat dari sikap penutur yang lebih merendah kepada lawan tutur seperti tuturan pada kutipan

(1) '**maaf mbak bisa turun sebentar gak? Bentar aja**' memiliki bentuk lingual 'maaf mbak bisakah turun sebentar tidak? Sebentar saja' menunjukkan kalau Iqbal memposisikan diri lebih rendah kepada pelanggan. Pelanggan yang lebih muda daripada Iqbal secara tidak langsung tetap dihormati karena Iqbal sebagai karyawan penyedia jasa perusahaan atau sebagai mitra OK-JEK.

Kalimat yang dituturkan Iqbal bukan kalimat interogatif karena dilihat dari konteks yaitu menyesuaikan kondisi motor dengan kondisi pelanggan yang lebih besar sehingga motor tidak dapat menyala. Agar motor dapat menyala dengan sopan Iqbal meminta supaya pelanggan turun sebentar dari motor yang telah dinaiki.

Tuturan pada kutipan (2) '**mbak mbak, mbak Selly tolong udah ya mbak gak usah order lagi**' juga termasuk dalam tuturan yang santun. Penggunaan kata 'tolong' sebagai kalimat penanda kesantunan dipilih Seno sebelum menyampaikan permintaan agar Selly tidak order untuk kesekian kali tersebut karena dianggap barang yang dikirim sudah kelebihan ukuran. Fungsi sintaksis tuturan pada kutipan (2) '**mbak mbak, mbak Selly tolong udah ya mbak gak usah order lagi**' yakni 'mbak Selly' sebagai subjek, 'udah' sebagai predikat, 'gak usah'

menyatakan keterangan dilarang, dan 'lag' sebagai pelengkap. Pilihan kalimat 'maaf' dan 'tolong' digunakan dalam tuturan sebagai sikap sopan terhadap

pelanggan, kemudian diikuti keinginan dari penutur yang disampaikan dengan lebih merendahkan diri. Tujuan merendahkan diri selain untuk bersikap sopan adalah menjaga nama baik sebagai tukang ojek dan perusahaan.

4.1.1.2.3 Kalimat Imperatif Suruhan

Kalimat Imperatif Suruhan biasanya digunakan bersama penanda kesantunan *ayo*, *biar*, *coba*, *harap*, *hendaklah*, *mohon*, *hendaknya*, *silahkan*, dan *tolong*. Pada kalimat imperatif pemakaian bentuk pasif sangat umum dalam bahasa Indonesia. Hal itu berkaitan dengan keinginan penutur untuk meminta agar orang lain melakukan sesuatu untuknya tetapi tidak secara langsung. Hal tersebut dapat dilihat dalam tuturan berikut

(1) *Episode 5/ Bagian 2 (00.01.12)*

Konteks Tuturan : Plgn 3 adalah pelanggan ke-3 pada hari tersebut disampaikan kepada Seno di tengah perjalanan.

Plgn3 : gara-gara motor mas bensinnya habis saya ini pasti telat kalo saya telat...

Sn : bapak pasti rugi, saya udah tahu pak. Saya mohon maaf gini aja pak daripada bapak telat, lebih baik bapak sekarang naik taksi

Plgn3 : nih (bayar). Ternyata OK-JEK gak OK

Sn : KKN Keren Keren Ngojek

Kutipan (1) *bapak pasti rugi, saya udah tahu pak. Saya mohon maaf gini aja pak daripada bapak telat, lebih baik bapak sekarang naik taksi* merupakan bentuk kalimat imperatif. Hal itu ditunjukkan dengan penggunaan kata 'lebih baik' yang memiliki makna 'hendaknya'. Selain itu fungsi sintaksis yang terdapat pada kutipan (1) *bapak pasti rugi, saya udah tahu pak. Saya mohon maaf gini aja pak daripada bapak telat, lebih baik bapak sekarang naik taksi* yakni (a)

bapak pasti rugi, (b) saya udah tahu pak, (c) saya mohon maaf (d) gini aja daripada bapa telat (e) lebih baik bapak sekarang naik taksi secara berturut-turut

sebagai berikut : (a) subjek-predikat-keterangan hasil, (b) subjek-keterangan hasil,

(c) subjek-keterangan tujuan, (d) keterangan sebab-predikat-objek, dan (e) keterangan sebab-subjek-predikat-keterangan alat. Pilihan kalimat tersebut telah menyesuaikan dengan konteks tuturan yakni Seno sebagai tukang ojek yang menghargai pelanggannya karena lebih tua dan dianggap memiliki profesi yang lebih tinggi daripada Seno. Dengan demikian perjalanan yang terganggu tersebut tidak menyinggung hati kedua belah pihak.

Dalam wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK kalimat penanda tuturan imperatif yang ditemukan peneliti adalah kalimat kerja yang digunakan langsung dalam kegiatan pertuturan. Kalimat kerja diikuti dengan penekanan menggunakan kalimat-kalimat tertentu. Kalimat kerja yang digunakan dalam pertuturan para pemeran situs komedi OK-JEK yaitu 'kasih', 'cepat', 'pergi', dan 'ganti'. Bentuk lingual masing tuturan menyesuaikan konteks percakapan. Kalimat 'kasih' bermaksud untuk menyuruh memberikan sesuatu kepada orang lain. Kalimat imperatif biasa memiliki ciri-ciri berintonasi kerad dan didukung kalimat kerja dasar. Kalimat 'cepat' dan 'pergi' merupakan kegiatan yang diharapkan dilakukan oleh lawan tutur. Sebab, kalimat imperatif adalah kalimat yang menginginkan lawan tutur melakukan sesuatu pekerjaan untuk penutur.

Penekanan tuturan bentuk imperatif ditemukan kalimat 'dong', 'gak', 'ye', 'mending' dan 'aja'. Keseluruhan kalimat itu bertujuan agar lawan tutur menyegarkan perintah yang disampaikan penutur. Contoh kalimat yang ditemukan peneliti yaitu 'mas mas cepetan dong!'. Kalimat kerja yang digunakan adalah 'cepat' diikuti kalimat 'dong' di akhir kalimat menunjukkan bentuk tuturan imperatif.

4.1.1.3 Bentuk Tuturan Deklaratif

Bentuk Tuturan Deklaratif atau kalimat pernyataan yang juga biasa dikenal dengan kalimat deklaratif yaitu kalimat yang mengandung makna menyatakan atau memberitahukan sesuatu. Kalimat ini juga dapat digunakan untuk mengungkapkan suatu peristiwa atau kejadian. Kalimat deklaratif dalam bahasa Indonesia mengandung maksud memberitakan sesuatu kepada mitra tutur.

Sesuatu yang diberitakan mitra tutur lazimnya merupakan pengungkapan suatu peristiwa atau suatu kejadian. Kalimat deklaratif dalam bahasa Indonesia dapat merupakan tuturan langsung dan tidak langsung (Rahardi, 2009:74). Seperti dalam kalimat berikut.

(1) *Episode 5/ Bagian 2 (00.02.01)*

Konteks Tuturan : Ade selaku pegawai yang menanggapi keluhan pelanggan

Ad : bentar ya mas

Plgn1 : ada kan?

Ad : iya sih mas ada tapi ini kan masalah pribadi mas bukan tentang pelayanan

OK-JEK. Ini saya gak bisa bantu ya mas. Iya maaf ya mas.

Tuturan pada kutipan (1) *iya sih mas ada tapi ini kan masalah pribadi mas bukan tentang pelayanan OK-JEK. Ini saya gak bisa bantu ya mas. Iya maaf ya mas* merupakan bentuk kalimat deklaratif. Penanda bentuk kalimat

interogatif yakni kalimat pernyataan ‘saya gak bisa bantu ya mas’ dan ada sebab yang disampaikan dalam kalimat ‘ini kan masalah pribadi mas bukan tentang pelayanan OK-JEK’. Kalimat deklaratif atau kalimat pernyataan digunakan untuk menjelaskan atau menyampaikan sesuatu untuk dipahami oleh mitra tutur. Bentuk lingual dari tuturan Ade ‘iya sih mas ada tapi ini kan masalah pribadi mas bukan tentang pelayanan OK-JEK. Ini saya gak bisa bantu ya mas. Iya maaf ya mas.’

adalah ‘iya mas ada, tapi ini masalah pribadi mas bukan tentang pelayanan OK-

JEK. Fungsi sintaksis yang terdapat pada kalimat *iya sih mas ada tapi ini kan masalah pribadi mas bukan tentang pelayanan OK-JEK* yakni ‘mas’ sebagai subjek, ‘ini kan masalah pribadi’ menunjukkan keterangan, dan ‘bukan’ sebagai pengingkaran, dan ‘tentang pelayanan OK-JEK’ juga termasuk pelengkap.

Penanda kesantunan ditunjukkan terdapat kata ‘maaf’ pada akhir kalimat. Dalam menanggapi pelanggan yang demikian Ade berusaha bersikap sopan yaitu dengan mendengarkan terlebih dahulu penjelasan pelanggan, kemudian ditanggapi dengan tuturan yang santun. Kalimat pernyataan yang disampaikan Ade membuktikan bahwa pelayanan kantor OK-JEK memiliki adap sopan dan santun.

(2) *Episode 5/ Bagian 2 (00.05.00)*

Konteks tuturan : Pelanggan sedang menyampaikan keluhan kepada layanan OK-JEK yang menurutnya tidak sesuai dengan semestinya.

Ad : oh ya?

Plgn2 : iya keluar jalur

Ad : ya ampun, kasian banget tapi anak ibu gak kenapa-kenapa kan bu?

Plgn2 : ya gak kenapa-kenapa sih mbak, tapi anak saya jadi telat masuk kelas lho

Ad : iya bu

Plgn2 : kalo nilainya jelek dan gak naik kelas gimana? Mbak ngerti dong perasaan saya

Ad : iya, saya bisa ngerasain kok jadi ibu (sambil mengusap air mata)

Plgn2 : kamu kok nangis sih mbak? Cari solusinya dong! Gimana kek!

Ad : saya gak nangis kok bu, Saya cuma sedih aja. Iya ibu, terimakasih sudah menghubungi OK-JEK ya bu

Tuturan pada kutipan (2) memiliki dua tuturan bentuk kalimat deklaratif, yakni (1) *ya gak kenapa-kenapa sih mbak, tapi anak saya jadi telat masuk kelas*

lho dan (2) *saya gak nangis kok bu, Saya cuma sedih aja. Iya ibu, terimakasih sudah menghubungi OK-JEK ya bu*. Penanda bentuk kalimat interogatif yaitu

kata ‘jadi’ sebagai kesimpulan yang dimaksud pelanggan dan kata ‘cuma’ yang berarti ‘hanya’ yang diikuti penjelasan. Tuturan itu menyampaikan sebab dari kejadian yang sedang dibicarakan. Fungsi sintaksis ditemui pada tuturan kutipan

(1) *ya gak kenapa-kenapa sih mbak, tapi anak saya jadi telat masuk kelas lho*

yaitu keterangan sebab pada kalimat ‘ya gak kenapa-kenapa sih mbak’, konjungsi pada kata ‘tapi’, subjek dalam kata ‘anak saya’ dan keterangan sebab pada ‘jadi telat masuk kelas’. Hal ini sejalan bahwa tanggapan atau jawaban yang muncul dari kalimat deklaratif seputar pengetahuan penutur dan mitra tutur dalam satu konteks yang dialami.

Penanda kesantunan berbahasa ditunjukkan dengan kata ‘terimakasih’ dalam kegiatan percakapan. Selain ucapan terimakasih telah disinggung sebelumnya bahwa kalimat ‘maaf’ juga merupakan penanda kesantunan berbahasa. Pada kalimat deklaratif berikut menunjukkan pernyataan meminta maaf kepada pelanggan yang disampaikan oleh Mbak Prima sebagai pimpinan kantor OK-JEK.

(3) *Episode 5/ Bagian 3 (00.00.01)*

Konteks tuturan : Mbak Prima sebagai pimpinan perusahaan menyatakan permintaan maaf kepada pelanggan.

Pr : jadi kami atas nama OK-JEK karena ketidaknyamanan yang terjadi kami minta maaf karena eh walaupun kami belum tau salah kami apa, karena masnya juga belum membuktikan kami salah apa.

Plgn4 : ya saya tetep nuntut

Tuturan pada kutipan (3) ***jadi kami atas nama OK-JEK karena ketidaknyamanan yang terjadi kami minta maaf karena eh walaupun kami belum tau salah kami apa, karena masnya juga belum membuktikan kami salah***

apa merupakan bentuk kalimat deklaratif. Fungsi sintaksis yang muncul adalah ‘kami atas nama OK-JEK’ sebagai subjek, ‘karena ketidaknyamanan yang terjadi’ menyatakan keterangan sebab. Penanda kalimat interogatif yaitu kata ‘jadi’ dan ‘karena’. Pernyataan maaf disampaikan secara langsung diikuti penjelasan yang berupa tanggapan keluhan pelanggan. Penjelasan yang disampaikan mbak Prima

kepada pelanggan termasuk pernyataan yang menjadi satu kesatuan dengan ungkapan maaf sebelumnya.

Kalimat deklaratif yang menunjukkan penjelasan sebagai bentuk tanggapan tuturan sebelumnya juga terdapat pada kutipan (4) dan (5).

(4) Episode 6/Bagian 3 (00.04.24)

Konteks tuturan : disampaikan Asna sebagai driver OK-JEK ketika menemui kesalahan di lapangan.

Plgn4 : lho bukannya di aplikasi driver saya cewek mbak

As : maaf mas (sambil cek hape). Maaf mas ada kesalahan teknis tapi ini orangnya temen saya bentar lagi juga dateng kesini kok, lagi on the way kesini, ya.

Plgn4 : bukan mbak?

As : bukan saya, maaf ya mas. Gak lama lagi kok

(5) Episode 12/Bagian 2 (00.02.18)

Plgn2 : kemana aja sih kok lama banget? terus makanan saya mana?

Sn : saya mau minta maaf sama ibu, saya gak berhasil dapetin makanan yang ibu pesen

Plgn2 : memangnya kenapa?

Sn : ternyata saya gak bisa bahasa India dan juga gak ngerti makanan-makanan India bu

Plgn2 : kalo kamu gak tau kenapa nggak nanya, kamu kan bisa telfon saya, saya kan udah nunggu daritadi

Sn : iya bu maaf saya yang salah

(kemudian pelanggan tersebut pergi)

Konteks tuturan: Seno berada di tempat pelanggan dan mengalami penolakan

Tuturan pada kutipan (4) ***maaf mas. Maaf mas ada kesalahan teknis tapi ini orangnya temen saya bentar lagi juga dateng kesini kok, lagi on the way kesini, ya*** dan (5) ***ternyata saya gak bisa bahasa India dan juga gak ngerti makanan-makanan India bu*** merupakan bentuk kalimat interogatif. Bentuk

kalimat interogatif ditandai kata 'ada' diikuti penjelasan dan pernyataan ketidakmampuan yaitu 'saya gak bisa' dan 'gak ngerti'. Fungsi sintaksis yang terdapat dalam tuturan yaitu 'ada kesalahan teknis' menyatakan keterangan cara, kalimat 'tapi ini' sebagai predikat, 'orangnya temen saya' sebagai objek, 'bentar lagi' menyatakan keterangan waktu.

Tuturan pada kutipan (6) *'OK-JEK! Saya yang tadi dari OK-JEK, ini bu loyangnya, maaf bu. Saya harap atas kejadian salah kirim ini ibu tidak memberi saya preview satu bintang. Maaf bu'* juga merupakan bentuk kalimat interogatif.

Kata 'ini' yang bermaksud menjelaskan keadaan dan kata 'maaf' yang diucapkan sampai dua kali bermaksud menunjukkan kesungguhan Asna ketika menyesali kesalahannya berupa salah kirim barang. Berikut percakapannya.

(6) Episode 10/Bagian 1 (00.03.49)

Konteks tuturan: disampaikan oleh Asna kepada pelanggan dan tanggapan pelanggan kepada pelayanan yang Asna berikan

As : *OK-JEK! saya yang tadi dari OK-JEK, ini bu loyangnya, maaf ya bu ya. Saya harap atas kejadian salah kirim ini, ibu gak kasih saya preview satu bintang. Maaf sekali bu*

Plgn1 : *oh begitu, baik saya batalkan preview saya. Saya kasih kamu 0 bintang*

1 bintang = bad services, 5 bintang = good services

As : *jangan dong bu, saya nih sudah susah payah lho bu untuk ngembaliin ini, udah saya cuci segala tadi bu*

Plgn1 : *dingar ya anak muda, anak-anak saya semua tuh mau pada kumpul dirumah ini makanya saya itu bikin kue sebelum mereka semua datang dan kalo saya ndak jadi bikin kue, itu semua salahnya OK-JEK. Ok saya telpon kantormu, nama kamu siapa?*

(9) Episode 8/Bagian 3 (00.02.39)

Konteks tuturan: percakapan terjadi di kantin setelah seharian bekerja

As : *hm gue harus berterimakasih kalo aja gue gak dibantu, gak ditolongi, gue gak tau apa yang terjadi dengan diri gue, gue diapain sama oknum-oknum itu.*

So gue pengen bilang terimakasih Seno, lu pahlawan gue hari ini

Iq : *(raut muka kecewa)*

Sn : *tapi itu untung ya gue ajak polisinya bawa ke lokasi Asna pas banget, kalo enggak gue gak tau dia dan motornya*

Ad : *serius mas?*

Iq : *(menyenggol sikut Seno dengan badannya)*

Dalam wacana percakapan para pemain situs komedi OK-JEK yang menunjukkan tuturan deklaratif ditandai dengan pernyataan sanggup atau tidak sanggup menggunakan pilihan kalimat 'bisa', 'gak bisa'. Bentuk deklaratif yang

menunjukkan pujian diungkapkan secara langsung dengan mengucapkan kalimat sifat atau pilihan kalimat lain seperti kalimat 'baik'. Pada tuturan deklaratif juga

terdapat kalimat penanda untuk menekankan maksud penutur kepada mitra tutur seperti 'ya', 'sih', 'dong', 'kan', 'nih'. Selain itu bentuk deklaratif yang ditemukan peneliti terdapat penggunaan kalimat kerja yakni 'ngeliat (melihat)' dan 'pinjem (pinjam)'. Pada temuan tuturan lebih banyak tuturan langsung daripada tuturan tidak langsung karena penutur dan mitra tutur melakukan percakapan pada jam kerja. Sehingga, tuturan langsung dianggap cepat dalam menyelesaikan kepentingan kedua belah pihak.

4.1.2 Fungsi Tuturan dalam Wacana Percakapan Para Pemeran Situs Komedu OK-JEK di Stasiun TV NET

Fungsi utama tuturan kalau dilihat dari pihak penutur adalah fungsi menyatakan (deklaratif), fungsi menanyakan (interogatif), fungsi menyuruh (imperatif) termasuk fungsi melarang, fungsi meminta maaf, dan fungsi mengkritik. Dilihat dari pihak lawan tutur adalah fungsi komentar, fungsi menjawab, fungsi menyetujui termasuk fungsi menerima atau menolak kritik (Chaer, 2010:79).

4.1.2.1 Fungsi Menanyakan

Dalam Chaer (2010:84-85) menyatakan tuturan dengan fungsi menanyakan dilakukan dalam bentuk kalimat bermodus interogatif. Ciri utama kalimat interogatif dalam bahasa Indonesia adalah adanya intonasi naik pada akhir kalimat. Kalau ada intonasi, meskipun kalimatnya tidak lengkap maka kalimat tersebut sudah sah sebagai kalimat interogatif atau tuturan yang mengemban fungsi menanyakan. Tuturan yang berfungsi menanyakan menghendaki adanya jawaban terutama jawaban lisan meskipun ada kemungkinan jawaban dilakukan

dalam bentuk tindakan. Dilihat dari jawaban yang dikehendaki atau yang diberikan lawan tutur, dibedakan tuturan sebagai berikut.

4.1.2.1.1 Menanyakan Meminta Pengakuan

Tuturan dengan fungsi menanyakan yang meminta pengakuan atau jawaban ‘ya’ atau ‘tidak’ dan ‘ya’ atau ‘bukan’ dari seorang penutur kepada lawan tutur dilakukan dalam bentuk kalimat interogatif. Seperti dalam percakapan berikut.

(1) Episode 5/Bagian 1 (00.01.21)

Konteks Tuturan : Ade selaku customer service yang sedang melayani keluhan pelanggan.

Plgn1 : gini mbak gue tuh bingung maunya bokap tuh apa? Gua udah kuliah ngikutin yang beliau mau masih aja salah. IP-lah, uang kuliah-lah, kadang gue bingung mbak orangtua harus dihormatin tapi kok ...

Ad : maaf mas, mas ini pelanggan bukan?

Plgn1 : iya. Username ratapan semesta, coba dicek.

Tuturan pada kutipan (1) **maaf mas, mas ini pelanggan bukan?** memiliki fungsi menanyakan. Fungsi menanyakan ditandai dengan kata ‘bukan’ dan ‘apa’ yang menanyakan pengakuan kebenaran dilakukan oleh mitra tutur. Tuturan pada kutipan (1) **maaf mas, mas ini pelanggan bukan?** mengharuskan mitra tutur menjawab ya atau tidak mengenai kebenaran dirinya sebagai pelanggan atau bukan pelanggan. Tuturan Iqbal mengharapkan jawaban dari Opang sebagai akibat dari bau helm yang tidak enak. Tuturan pada kutipan (1) **maaf mas, mas ini pelanggan bukan?** Terdapat kata penanda kesantunan berbahasa yaitu kata

‘maaf’.

4.1.2.1.2 Menanyakan Meminta Alasan

Tuturan dengan fungsi menanyakan meminta alasan dilakukan dalam kalimat bermodus interogatif serta digunakan kalimat tanya mengapa atau kenapa. Seperti dalam percakapan berikut.

(1) *Episode 8/ Bagian 2 (00.00.36)*

Konteks Tuturan : Mbak Prima sedang memantau yang dikerjakan Ade

Pr : de kenapa kusut banget muka lo?

*Ad : mbak hari ini ada 20 driver OK-JEK yang complain karena mereka dapet orderan dari orang yang sama, tapi semuanya selalu dicancel. **Kok bisa ya mbak?***

Pr : apa ada yang error di sistem gue?

Ad : gak tau

Tuturan pada kutipan (1) **Kok bisa ya mbak?**. Fungsi menanyakan meminta alasan ditandai dengan kata ‘kenapa’ yang diucapkan dan ‘kok bisa’.

Tuturan yang disampaikan mbak Prima ‘de kenapa kusut banget muka lo?’ bermaksud menanyakan alasan muka Ade cemberut. Mbak Prima bertanya sebagai rekan kerja dalam memantau pekerjaan Ade saat itu. Setelah menyampaikan alasan Ade bertanya juga kepada mbak Prima tentang penyebab keseluruhan kejadian yang sedang dialami. Fungsi kalimat ‘kok bisa’ yang diucapkan Ade memiliki makna yang sama dengan kalimat ‘mengapa’ sehingga maksud Ade adalah ingin mengetahui lebih detail tentang kejadian yang dia alami kepada mbak Prima.

4.1.2.1.3 Menanyakan Meminta Pendapat

Tuturan dengan fungsi untuk menanyakan pendapat atau buah pikiran yang dilontarkan penutur kepada lawan tutur menggunakan kalimat tanya bagaimana. Hal tersebut dapat dilihat pada tuturan berikut.

(1) Episode 9/Bagian 3 (00.04.53)

Konteks Tuturan: TOP adalah teman Opang. Percakapan berada ketika mereka di pangkalan ojek Gang Poncol

TOP : bang penumpang kok jadi sepi begini ya gue bisa gak makan nih sama keluarga gu kalo kayak gini. Apa mending gue masuk OK-JEK aja ya?

Op : apa lu bilang tadi?

TOP : masuk OK-JEK

Tuturan pada kutipan (1) **bang penumpang kok jadi sepi begini ya gue bisa gak makan nih sama keluarga gu kalo kayak gini. Apa mending gue masuk OK-JEK aja ya** memiliki fungsi menanyakan pendapat. Kata yang

menunjukkan fungsi menanyakan adalah kata 'apa' bermaksud menanyakan apakah yang sebaiknya dilakukan apabila pelanggan ojek pangkalan sepi. Fungsi tuturan yang disampaikan teman Opang bertujuan menanyakan pendapat Opang mengenai keinginannya untuk bergabung dengan OK-JEK agar kebutuhan keluarga tetap tercukupi. Tuturan yang menunjukkan meminta pendapat ditunjukkan oleh teman Opang pada kalimat 'apa mending gue masuk OK-JEK aja ya?' yang memiliki bentuk lingual 'apa sebaiknya saya masuk OK-JEK saja ya?'. Kalimat 'masuk' memiliki arti bergabung dengan OK-JEK dan menjadi mitra OK-JEK sebagai driver. Arti kalimat 'masuk' disesuaikan dengan konteks percakapan yang berlangsung di tempat kejadian.

Fungsi tuturan menanyakan dilakukan dalam bentuk kalimat bermodus interogatif hal tersebut disampaikan Chaer (2010:84-85). Kalimat yang berfungsi menanyakan pada temuan peneliti yakni menanyakan meminta pengakuan menggunakan kalimat 'bukan' yang terdapat pada tuturan 'mas ini pelanggan bukan?'

Terdapat juga fungsi tuturan menanyakan keterangan yang menggunakan kalimat penanda interogatif. Peneliti menemukan kalimat penanda kalimat interogatif yaitu ‘kenapa’ dan ‘apa’. Kalimat ‘kenapa’ dituturkan juga untuk menanyakan meminta alasan kepada lawan tutur, seperti pada kalimat ‘de kenapa muka kusut banget muka lo?’.

Fungsi menanyakan pendapat juga ditemukan peneliti pada tuturan ‘apa mending gue masuk OK-JEK aja ya?’ disampaikan oleh seorang penutur kepada temannya yang satu profesi sebagai tukang ojek pangkalan. Sedangkan, fungsi menanyakan meminta kesungguhan dituturkan secara langsung dengan menggunakan intonasi bertanya tanpa menggunakan kalimat penanda interogatif.

Tuturan yang dimaksud seperti ‘handphone lo ilang?’, ‘hape lu ilang bal?’ tuturan itu disampaikan oleh dua orang yang berbeda kepada penutur .

4.1.2.2 Fungsi Menyuruh

Tuturan dengan fungsi memerintah dilakukan dengan kalimat bermodus imperatif. Ciri umum kalimat bermodus imperatif adalah digunakan verba dasar atau verba tanpa prefik me-. Tuturan pada fungsi memerinta ini yang disampaikan oleh penutur kepada lawan tutur dengan harapan agar lawan tutur melaksanakan isi tuturan itu. Namun dalam kenyataan bertutur fungsi memerintah ini tidak selalu digunakan dalam kalimat bermodus imperatif tetapi juga dalam berbagai bentuk lain. Secara garis besar fungsi memerintah dibagi menjadi tiga yaitu, tuturan berfungsi suruhan, tuturan yang berfungsi larangan, dan ketiga berfungsi menyetujui atau menolak (Chaer, 2009:90-96)

Penanda kesantunan yang digunakan adalah kata ‘maaf’ dan ‘lebih baik’.

Tuturan pada kutipan (1) **maaf mbak bisa turun bentar gak? Bentar aja** dan (2)

lebih baik bapak sekarang naik taksi juga memiliki fungsi menyuruh. Fungsi menyuruh ditunjukkan terdapat kata kerja ‘turun dan ‘naik’ bermaksud menyuruh pelanggan melakukan sesuatu untuk tukang ojek. Seno dan Iqbal menyuruh pelanggan melakukan sesuatu untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi. Sedangkan, penanda kesantunan yang digunakan adalah kata ‘maaf’ dan ‘lebih baik’.

(1) Episode 6/Bagian 2 (00.01.42)

Konteks Tuturan : Iqbal meminta penumpangnya untuk turun dari motor.

Iq : maaf mbak bisa turun bentar gak? Bentar aja

Plgn1 : yaelah

Iq : masya allah leganya

(2) Episode 5/ Bagian 2 (00.01.12)

Konteks Tuturan : Plgn 3 adalah pelanggan ke-3 pada hari tersebut disampaikan kepada Seno di tengah perjalanan.

Plgn3 : gara-gara motor mas bensinnya habis saya ini pasti telat kalo saya telat

....

Sn : bapak pasti rugi, saya udah tahu pak. Saya mohon maaf gini aja pak daripada bapak telat, **lebih baik bapak sekarang naik taksi**

Plgn3 : nih (bayar). Ternyata OK-JEK gak OK

Sn : KKN Keren Keren Ngojek

4.1.2.2.2 Melarang

Tuturan dengan fungsi melarang santun tidaknya dilihat dari kosakata yang dipilih apakah sudah termasuk ke dalam kalimat penanda kesantunan atau belum.

(1) Episode 10/ Bagian 3 (00.00.40)

Konteks Tuturan: Disampaikan oleh kurir ojek kepada pelanggan dirumah pelanggan.

Sn : mbak mbak, mbak Selly tolong udah ya mbak gak usah order lagi

Plgn3 : yah, saya mau kirim barang buat Gery harus yang lebih besar lagi soalnya tuh kan tanda cinta kita berdua, ya ya please

Tuturan pada kutipan (1) *mbak mbak, mbak Selly tolong udah ya mbak gak usah order lagi* memiliki fungsi melarang. Pada kalimat ‘mbak gak usah order lagi’ bertujuan melarang mbak Selly agar tidak melakukan order untuk pengiriman barang. Fungsi melarang dalam tuturan yang dipilih Seno sudah termasuk santun ditandai dengan kalimat ‘tolong’ sebelum menyampaikan larangannya.

Mengacu pada bentuk tuturan imperatif, fungsi menanyakan yang ada dalam wacana percakapan para pemain situs komedi OK-JEK banyak menggunakan kalimat kerja langsung. Hal tersebut menunjukkan bahwa kalimat bermodus imperatif tidak menggunakan prefik me- dalam penggunaan di kehidupan sehari-hari.

Fungsi tuturan menyuruh menurut Chaer (2009:90-96) dapat dibagi tiga, yaitu (1) tuturan yang berfungsi suruhan, (2) tuturan yang berfungsi larangan, dan (3) berfungsi menyetujui dan menolak. Pada penelitian ini fungsi nomor (1) dan (2) ditemukan dalam dalam wacana percakapan para pemain situs komedi OK-JEK. Fungsi suruhan menggunakan kalimat kerja dasar yakni kalimat ‘kasih’, ‘pergi’, ‘maju’, dan ‘cepatan’. Sedangkan, fungsi melarang disampaikan menggunakan ‘gak’ untuk menggantikan kalimat ‘jangan’ pada tuturan ‘mbak gak usah order lagi’.

Pada temuan peneliti kesantunan yang ada dalam wacana percakapan para pemain situs komedi OK-JEK ditunjukkan dengan adanya kalimat penanda kesantunan sebelum menyampaikan maksud tuturan. Menurut Rahardi (2005:120) kesantunan imperatif linguistik dalam bahasa Indonesia mencakup hal-hal berikut

: (1) panjang-pendek tuturan, (2) urutan tutur, (3) intonasi tuturan, (4) pemakaian ungkapan penanda kesantunan. Pada poin (1) tuturan yang panjang dianggap lebih santun seperti tuturan 'mbak Selly tolong udah ya, mbak gak usah order lagi'. kalimat tolong sebagai bentuk pemakaian ungkapan penanda kesantunan.

4.1.2.3 Fungsi Menyatakan

Fungsi menyatakan dalam kajian gramatika dilakukan dalam bentuk kalimat deklaratif, yakni kalimat yang hanya menyampaikan berita atau kabar tentang keadaan di sekeliling penutur. Dengan tuturan dalam kalimat deklaratif ini penutur tidak mengharapkan adanya komentar dari lawan tutur, juga memang tidak ada kewajiban lawan untuk mengomentarnya. Namun bukan berarti lawan tutur tidak boleh mengomentarnya. Komentar saja disampaikan sehubungan dengan informasi tuturan yang disampaikan penutur (Chaer, 2010:80)

Dilihat dari maksud tuturannya, fungsi menyatakan ini digunakan untuk beberapa keperluan: pertama, untuk menyatakan atau menyampaikan informasi faktual saja; kedua, untuk menyatakan perjanjian atau membuat kesepakatan; ketiga, untuk menyatakan ucapan selamat atau ucapan duka kepada lawan tutur; dan keempat, untuk menyatakan perjanjian, peringatan atau nasihat. Kesantunan tuturan dalam fungsi untuk menyatakan ini lebih banyak menggunakan kalimat yang bernilai santun (Chaer, 2010:80).

4.1.2.3.1 Menyatakan Informasi

Tuturan dengan fungsi menyatakan informasi keadaan sekitar penutur dilakukan dengan menggunakan kalimat bermodus deklaratif yang santun yang menaati atau mematuhi maksim-maksim kesopanan dari Leech atau pedoman

kesantunan dari Pranowo didukung oleh penggunaan kalimat yang santun (Chaer, 2010:80). Maksud arti menyatakan informasi yakni bahasa tersebut sumber informasi kepada mitra tutur yang disampaikan oleh penutur dalam kegiatan bertutur, selain itu perlu didukung dengan menggunakan pilihan kalimat yang santun. Hal ini tampak dalam tuturan berikut.

(1) Episode 5/ Bagian 2 (00.00.50)

Konteks Tuturan: Seno menanggapi pelanggannya saat motornya mati ditengah perjalanan

Plgn3 : lho lho mas, kok berhenti sih mas?

Sn : maaf pak, motor saya bensinnya habis

Plgn3 : wah ndak bisa gitu dong mas

Sn : ya bukannya gimana-gimana bapak kan tadi minta buru-buru. Saya jadi lupa isi bensin pak

Tuturan pada kutipan (1) terdapat dua kalimat yang menunjukkan fungsi menyatakan, yakni (1) *maaf pak, motor saya bensinnya habis* dan (2) *ya bukannya gimana-gimana bapak kan tadi minta buru-buru. Saya jadi lupa isi bensin pak*. Fungsi menyatakan ditandai dengan kata 'jadi' dan tambahan 'nya' pada kata benda. Penanda kesantunan berbahasa ditunjukkan dengan kata 'maaf' dan ketika menanggapi pelanggan Seno tetap merendahkan diri dengan memanggil 'pak' kepada pelanggan.

4.1.2.3.3 Tuturan Penjelasan

Tuturan dengan fungsi menyatakan penjelasan atau keterangan dilakukan dengan menaati atau mematuhi maksim-maksim kesantunan dari Leech yang didukung penggunaan kalimat santun.

Tuturan pada kutipan (1) *iya sih mas ada tapi ini kan masalah pribadi mas bukan tentang pelayanan OK-JEK. Ini saya gak bisa bantu ya mas. Iya maaf ya mas.* dan (2) *jadi kami atas nama OK-JEK karena ketidaknyamanan*

yang terjadi kami minta maaf karena eh walaupun kami belum tau salah kami apa, karena masnya juga belum membuktikan kami salah apa memiliki fungsi menyatakan penjelasan. Tuturan penjelasan ditandai menggunakan kata ‘karena’, ‘ini’ dan ‘gak bisa’. Kata penanda tersebut setelah dan sebelumnya diikuti penjelasan mengenai kejadian yang dialami terkait konteks pertuturan, kesantunan berbahasa ditandai dengan kata ‘maaf’. Fungsi untuk menunjukkan rasa bersalah atau tidak enak hati atas peristiwa yang dialami kepada mitra tutur.

(1) Episode 5/ Bagian 2 (00.02.01)

Konteks Tuturan : Ade selaku pegawai yang menanggapi keluhan pelanggan

Ad : bentar ya mas

Plgn1 : ada kan?

Ad : iya sih mas ada tapi ini kan masalah pribadi mas bukan tentang pelayanan

OK-JEK. Ini saya gak bisa bantu ya mas. Iya maaf ya mas.

(2) Episode 5/ Bagian 3 (00.00.01)

Konteks tuturan : Mbak Prima sebagai pimpinan perusahaan menyatakan permintaan maaf kepada pelanggan.

Pr : jadi kami atas nama OK-JEK karena ketidaknyamanan yang terjadi kami minta maaf karena eh walaupun kami belum tau salah kami apa, karena masnya juga belum membuktikan kami salah apa.

Plgn4 : ya saya tetep nuntut

Selanjutnya tuturan yang berfungsi menjelaskan sebab kejadian terdapat pada tuturan-tuturan berikut ini. Tuturan penjelasan disampaikan sebagai tanggapan kepada lawan tutur tentang yang dibicarakan. Tuturan penjelasan masih terkait konteks percakapan.

(5) Episode 11/Bagian 3 (00.01.20)

Konteks tuturan: pelanggan menyampaikan kesalahan kepada Iqbal dan teman-temannya

Plgn1 : sebenarnya saya yang nyerempet mas Iqbal tadi

Ad : oh jadi kamu yang nyerempet mas Iqbal?

Plgn1 : mbak mbak tapi saya gak sengaja mbak mas beneran deh. Saya kan baru belajar nyetir makanya saya langsung kabur takut dikeroyok, beneran deh saya kesini minta maaf, saya bakal tanggungjawab mbak mas

(6) Episode 10/Bagian 1 (00.03.49)

Konteks tuturan: Asna menyampaikan maaf kepada pelanggan

As : *jangan dong bu, saya nih sudah susah payah lho bu untuk ngembaliin ini, udah saya cuci segala tadi bu*

Plgn1 : *dengar ya anak muda, anak-anak saya semua tuh mau pada kumpul dirumah ini makanya saya itu bikin kue sebelum mereka semua dateng dan kalo saya ndak jadi bikin kue, itu semua salahnya OK-JEK. Ok saya telpon kantormu, nama kamu siapa?*

Tuturan pada kutipan (5) *mbak mbak tapi saya gak sengaja mbak mas beneran deh. Saya kan baru belajar nyetir makanya saya langsung kabur takut*

dikeroyok, beneran deh saya kesini minta maaf, saya bakal tanggungjawab

mbak mas dan (6) *dengar ya anak muda, anak-anak saya semua tuh mau pada*

kumpul dirumah ini makanya saya itu bikin kue sebelum mereka semua dateng

dan kalo saya ndak jadi bikin kue, itu semua salahnya OK-JEK. Ok saya telpon

kantormu, nama kamu siapa? memiliki fungsi tuturan menjelaskan. Kata yang

menunjukkan fungsi menyatakan yaitu kata ‘kan’ dan ‘ini’.

Tuturan dilakukan kepada orang yang memiliki jarak hubungan sosial yang jauh.

Tuturan pada kutipan (5) *mbak mbak tapi saya gak sengaja mbak mas beneran*

deh. Saya kan baru belajar nyetir makanya saya langsung kabur takut

dikeroyok, beneran deh saya kesini minta maaf, saya bakal tanggungjawab

mbak mas kata ‘mas’ dan ‘mbak’ disampaikan kepada orang yang dianggap lebih tua

dan baru dikenal. Hal ini sudah termasuk menunjukkan sikap santun kepada lawan bicara.

Kemudian, pada kutipan (6) *dengar ya anak muda, anak-anak saya semua tuh*

mau pada kumpul dirumah ini makanya saya itu bikin kue sebelum mereka

semua dateng dan kalo saya ndak jadi bikin kue, itu semua salahnya OK-JEK.

Ok saya telpon kantormu, nama kamu siapa? sebutan ‘anak muda’ merupakan

penanda kesantunan.

Tuturan yang dipilih pelanggan memiliki maksud memberikan peringatan kepada

Asna karena kesalahan yang dilakukan. Dalam konteks pertuturan pelanggan memiliki

posisi lebih tinggi dari Asna dari segi pelanggan dan tukang ojek sekaligus dari segi umur. Dari segi umur yang lebih tua ditunjukkan menggunakan tuturan ‘anak muda’ tersebut.

Pada penelitian ini kalimat deklaratif banyak digunakan untuk menyampaikan keadaan yang telah dialami atau yang sedang terjadi. Setelah penutur menyampaikan tuturannya ada yang mendapat tanggapan berupa tuturan yang berbeda tapi tetap dalam konteks percakapan. Fungsi menyatakan juga digunakan untuk menyampaikan informasi sebagai bentuk jawaban dari kalimat interogatif. Tanggapan yang diberikan oleh mitra tutur berupa penjelasan yang menggunakan kalimat penanda ‘karena’. Untuk menjelaskan maksud tuturan ada juga yang menggunakan kalimat ‘gini’, ‘ini’, ‘itu’, ‘disitu’ berfungsi untuk memberitahukan informasi yang masih terkait konteks percakapan.

4.1.3 Maksim-Maksim Kesantunan Berbahasa dalam Wacana Percakapan

Para Pemeran Situs Komedi OK-JEK di Stasiun TV NET

Skala Kesantunan Leech (dalam Rahardi, 2009:66) setiap maksim interpersonal itu dapat dimanfaatkan untuk menentukan peringkat kesantunan sebuah tuturan. Berikut skala kesantunan yang akan dijelaskan lebih detail, yakni

(1) Skala keuntungan dan kerugian, menunjuk kepada besar kecilnya kerugian dan keuntungan yang diakibatkan oleh sebuah tindak tutur pada sebuah pertuturan. Semakin tuturan tersebut merugikan diri penutur, akan dianggap santunlah tuturan itu. Demikian sebaliknya, semakin menguntungkan diri penutur akan semakin dianggap tidak santunlah tuturan itu.

(2) Skala pilihan, menunjuk ke banyak atau sedikitnya pilihan yang disampaikan si penutur kepada si mitra tutur di dalam kegiatan bertutur. Jika mitra tutur menentukan pilihan yang banyak dan leluasa, maka tuturan dianggap santun.

(3) Skala ketidak langsung menunjuk kepada peringkat langsung atau tidak langsungnya maksud sebuah tuturan. Semakin tuturan tersebut bersifat langsung akan dianggap semakin tidak santun. Demikian sebaliknya, semakin tidak langsung, maksud sebuah tuturan akan dianggap semakin santun.

(4) Skala keotoritasan menunjuk kepada hubungan status sosial antara penutur dan mitra tutur yang terlibat dalam pertuturan. Semakin jauh jarak peringkat sosial antara penutur dan mitra tutur, tuturan yang digunakan cenderung menjadi semakin santun.

(5) Skala jarak sosial menunjuk kepada peringkat hubungan sosial antara penutur dan mitra tutur yang terlibat dalam sebuah pertuturan. Ada kecenderungan bahwa semakin dekat jarak peringkat sosial di antara keduanya, akan menjadi semakin kurang santunlah tuturan itu. Tingkat keakraban hubungan antara penutur dan mitra tutur sangat menentukan peringkat kesantunan tuturan yang digunakan dalam bertutur. Klasifikasi Maksim-maksim Kesantunan

Berbahasa milik Leech

(1) Maksim Kebijaksanaan :

-Kurang kerugian orang lain

-Tambah keuntungan orang lain

(2) Maksim Kedermawanan :

- Kurangi keuntungan diri sendiri
- Tambahi pengorbanan diri sendiri

(3) Maksim Penghargaan :

- Kurangi cacian pada orang lain
- Tambahi pujian pada orang lain

(4) Maksim Kesederhanaan :

- Kurangi pujian pada diri sendiri
- Tambahi cacian pada diri sendiri

(5) Maksim Pemufakatan :

- Kurangi ketidaksesuaian antara diri sendiri dengan orang lain
- Tingkatkan persesuaian antara diri sendiri dengan orang lain

(6) Maksim Simpati :

- Kurangi antipati antara diri sendiri dengan orang lain
- Perbesar simpati antara diri sendiri dengan orang lain.

Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti mendeskripsikan tuturan yang telah sesuai skala dan maksim-maksim kesantunan berbahasa milik Leech seperti berikut

4.1.3.1 Maksim Kebijaksanaan

Maksim kebijaksanaan adalah apabila tuturan dianggap tidak merugikan orang lain dan memuji orang lain. Dalam Rahardi (2009:60) mengungkapkan peserta tuturan hendaknya berpegang pada prinsip untuk selalu mengurangi keuntungan dirinya dan memaksimalkan keuntungan pihak lain dalam bertutur.

Berikut kalimat yang sesuai dengan maksim kebijaksanaan.

(1) Episode 5/Bagian 2 (00.03.05)

Konteks tuturan : *Mbak Prima dan Ade sedang menemui pelanggan yang datang ke kantor*

Ad : halo selamat pagi, ada yang bisa saya bantu?

Tuturan pada kutipan (1) **halo selamat pagi, ada yang bisa saya bantu?**

Termasuk dalam maksim kebijaksanaan. Kata 'bantu' bermaksud menawarkan bantuan kepada pelanggan. Tuturan tersebut menunjukkan kerendahan diri Ade dalam bersikap menemui pelanggan. Selain sebagai kewajiban tuturan tersebut membuat lawan tutur yang dalam konteks tuturan adalah pelanggan maka sudah sejalan dengan maksim kebijaksanaan. Ade menyampaikan tuturan tersebut maka keuntungan yang diperoleh pihak lain maksimal.

Maksim kebijaksanaan yang terdapat pada penelitian ini yaitu pada tuturan 'halo selamat pagi ada yang bisa saya bantu?' dengan menawarkan bantuan kepada mitra tutur menunjukkan kalau penutur berusaha memaksimalkan keuntungan pada mitra tutur. selain menawarkan bantuan penutur juga menggunakan tuturan yang panjang ditandai dengan kalimat sapaan 'halo selamat pagi' sebelum menyampaikan tujuan dari tuturan.

Berdasarkan skala keotoritasan kesantunan Leech maka penutur memilih bersikap santun karena jarak peringkat sosial diantara kedua belah pihak jauh.

Tuturan yang digunakan sebagai contoh tersebut adalah tuturan yang disampaikan

Ade sebagai petugas yang menerima keluhan terkait pelayanan OK-JEK kepada pelanggan. Jadi tuturan yang disampaikan Ade termasuk sudah sesuai dengan kesantunan berbahasa pada maksim kebijaksanaan.

4.1.3.2 Maksim Kedermawanan

Maksim kedermawanan mengharapkan tuturan yang mengurangi keuntungan diri sendiri. Maksim kedermawanan adalah maksim yang mengharapkan dapat saling menghormati peserta tutur. Penghormatan terhadap orang lain akan terjadi apabila orang dapat mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan dari pihak lain (Rahardi, 2009:61).

Berikut tuturan para pemain situs komedi OK-JEK yang mengandung maksim kedermawanan

(1) Episode 5/ Bagian 2 (00.00.50)

Konteks Tuturan: Seno menanggapi pelanggannya saat motornya mati ditengah perjalanan

Plgn3 : lho lho mas, kok berhenti sih mas?

Sn : maaf pak, motor saya bensinnya habis

Plgn3 : wah ndak bisa gitu dong mas

Sn : ya bukannya gimana-gimana bapak kan tadi minta buru-buru. Saya jadi lupa isi bensin pak

Tuturan pada kutipan (1) ***ya bukannya gimana-gimana bapak kan tadi minta buru-buru. Saya jadi lupa isi bensin pak.*** Kalimat ‘bapak kan tadi minta buru-buru’ menunjukkan maksim kedermawanan. Hal tersebut membuktikan kalau Seno mengutamakan kepentingan pelanggan yang mengakibatkan motornya lupa diisi bensin. Perilaku Seno sudah sesuai dengan maksim kedermawanan yakni keuntungan mitra tutur yang diutamakan. Pernyataan Seno yang bermaksud memaksimalkan keuntungan dari pihak pelanggan pada kenyataannya malah

merugikan kedua belah pihak. Kerugian yang dialami adalah pelanggan berhenti di tengah perjalanan dan motor Seno tidak dapat dikendarai karena bensinnya habis.

Tuturan yang menunjukkan maksim kedermawanan pada penelitian ini yaitu tuturan deklaratif yang menyatakan kejadian atau sesuatu yang telah diperbuat untuk mitra tutur. Tuturan yang dimaksud adalah ‘bapak kan tadi minta buru-buru’ yang diucapkan oleh Seno kepada pelanggan hari itu. Tuturan Seno sudah menunjukkan perbuatan yang telah dilakukan untuk mengutamakan kepentingan pelanggan. Hal ini sesuai dengan maksim kedermawanan yaitu mengurangi keuntungan diri sendiri. Kerugian yang dialami Seno adalah kendaraan yang berhenti karena kehabisan bensin setelah menuruti kemauan pelanggan.

Penghormatan pada tuturan Seno dilihat dari kelengkapan kalimat yakni ‘ya bukannya gimana-gimana bapak kan tadi minta buru-buru, saya jadi lupa isi bensin’. Pilihan kalimat ‘bapak’ ditujukan untuk orang laki-laki yang lebih tua dari kita dan belum dikenal. Tuturan menjadi santun karena jarak sosial diantara kedua pihak jauh. Tuturan yang sesuai maksim kedermawanan ditunjukkan dengan pernyataan penutur yang bertujuan menguntungkan pihak lain.

4.1.3.3 Maksim Penghargaan

Maksim ini menunjukkan kesantunan dalam tuturan yang menghindari cacian terhadap orang lain atau mitra tutur. Menurut Rahardi (2009:62-63) dalam maksim ini dijelaskan bahwa orang akan dapat dianggap santun apabila dalam bertutur selalu berusaha memberikan penghargaan kepada pihak lain. Sehingga tidak terjadi saling ejek dan saling merendahkan mitra tutur. Orang yang tidak

saling mengejek dianggap tidak santun maka sebaiknya hal tersebut dihindari.

Percakapan berikut menunjukkan kesantunan yang sesuai dengan maksimum penghargaan.

(1) Episode 5/Bagian 2 (00.00.09)

Konteks Tuturan: disampaikan sebagai rekan kerja antara Ade dan Asna sebagai sesama karyawan OK-JEK

As : ni makanan lo

Ad : baik banget sih mbak. Makasi ya

(2) Episode 8/Bagian 3 (00.02.39)

Konteks tuturan: tuturan disampaikan Asna kepada Seno karena telah membantu mencegah pengeroyokan pada dirinya saat bekerja siang hari. percakapan terjadi di kantin setelah seharian bekerja

As : hm gue harus berterimakasih kalo aja gue gak dibantu, gak ditolongi, gue gak tau apa yang terjadi dengan diri gue, gue diapain sama oknum-oknum itu.

So gue pengen bilang terimakasih Seno, lu pahlawan gue hari ini

Tuturan pada kutipan (1) *baik banget sih mbak. Makasi ya* dan (2) *hm gue harus berterimakasih kalo aja gue gak dibantu, gak ditolongi, gue gak tau apa yang terjadi dengan diri gue, gue diapain sama oknum-oknum itu. So gue pengen bilang terimakasih Seno, lu pahlawan gue hari ini* menunjukkan

kesesuaian dengan maksimum penghargaan. Tuturan sudah sesuai dengan maksimum penghargaan yang ditunjukkan dengan pujian dan ucapan terimakasih kepada lawan tuturnya. Wujud penghargaan berupa ucapan terimakasih disampaikan setelah lawan tutur melakukan perbuatan yang diminta atau menyenangkan hati penutur.

Tuturan pada kutipan (1) *baik banget sih mbak. Makasi ya* termasuk maksimum penghargaan yang ditunjukkan dengan memberikan pujian kepada lawan tutur. Kata pujian 'baik' dituturkan untuk mengungkapkan perasaan senang yang dirasakan Ade karena Asna telah melakukan perbuatan yang diinginkan. Tuturan pada kutipan (2) *hm gue harus berterimakasih kalo aja gue gak dibantu, gak*

ditolongi, gue gak tau apa yang terjadi dengan diri gue, gue diapain sama oknum-oknum itu. So gue pengen bilang terimakasih Seno, lu pahlawan gue

hari ini maksim penghargaan ditandai dengan ucapan terimakasih. Kalimat ‘lu pahlawan gue hari ini’ adalah pujian yang disampaikan Asna didepan teman-teman menunjukkan penghargaan berkat perbuatan Seno yang telah menyelamatkan Asna.

Penghargaan dalam kehidupan sehari-hari adalah cara untuk menjaga hubungan baik antara penutur dan mitra tutur. Maksim penghargaan pada penelitian ini ditunjukkan dengan ucapan ‘terimakasih’ yang disampaikan oleh penutur setelah mitra tutur melakukan perbuatan yang diminta.

Selain, penghargaan ucapan terima kasih juga ditemukan dengan cara menyampaikan pujian kepada mitra tutur. Pujian yang terdapat pada penelitian dituturkan secara langsung dalam kalimat ‘baik banget sih mbak, makasih’.

Kalimat ‘baik’ merupakan pujian terhadap sikap terpuji. Selain itu ditemukan juga kalimat pujian ‘ganteng’ dan tuturan langsung ‘hari ini lu pahlawan gue’.

Perilaku atau tuturan yang membuat orang lain senang sebaiknya tetap dilakukan karena hal tersebut dapat menghindarkan perselisihan atau konflik.

4.1.3.4 Maksim Kesederhanaan

Menurut Rahardi (2009:64) menyampaikan maksim kesederhaan disebut juga maksim kerendahan hati karena peserta tutur diharapkan dapat bersikap rendah hati dengan cara mengurangi pujian terhadap diri sendiri. Jika seseorang memuji diri sendiri pada masyarakat Indonesia orang tersebut dianggap sombong sehingga kurang disegani. Maksim ini berfokus pada tuturan yang menghindari

pujian terhadap diri sendiri. Tutaran pada kutipan (1) ***jadi kami atas nama OK-***

JEK karena ketidaknyamanan yang terjadi kami minta maaf karena eh walaupun kami belum tau salah kami apa, karena masnya juga belum membuktikan kami salah apa menunjukkan adanya kesesuaian tuturan yang mengandung maksim kesederhanaan. Berikut tuturan lengkap yang dimaksud.

(1) Episode 5/Bagian 3 (00.00.01)

Konteks tuturan : Mbak Prima sebagai pimpinan perusahaan menyatakan permintaan maaf kepada pelanggan

Pr : jadi kami atas nama OK-JEK karena ketidaknyamanan yang terjadi kami minta maaf karena eh walaupun kami belum tau salah kami apa, karena masnya juga belum membuktikan kami salah apa.

Plgn4 : ya saya tetep nuntut

Tutaran pada kutipan (1) ***jadi kami atas nama OK-JEK karena ketidaknyamanan yang terjadi kami minta maaf karena eh walaupun kami belum tau salah kami apa, karena masnya juga belum membuktikan kami salah apa*** menunjukkan kesesuaian maksim kesederhaan. Hal tersebut ditandai dengan pernyataan ‘karena ketidaknyamanan yang terjadi kami minta maaf karena walaupun kami belum tau salah kami apa’ bermaksud untuk menyampaikan pembelaan diri sendiri dengan rendah hati.

Maksim kesederhanaan dikenal juga dengan maksim kerendahan hati.

Maksim ini mengharapakan seseorang mengurangi pujian terhadap diri sendiri.

Pada masyarakat Indonesia memuji diri sendiri dianggap sombong dan kurang tepat jika digunakan sehari-hari. Tutaran yang muncul dalam wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK adalah ucapan maaf yang disampaikan oleh pimpinan kantor kepada pelanggan walaupun belum mengetahui kesalahan yang dilakukan.

Perilaku tersebut menunjukkan kerendahan hati seseorang dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi. Tuturan yang menunjukkan hal itu yakni ‘kami minta maaf walaupun kami belum tau salah kami apa’. Tuturan yang panjang dalam sebuah percakapan juga dapat menunjukkan ciri kesantunan termasuk ungkapan permintaan maaf.

4.1.3.5 Maksim Pemufakatan

Maksim ini mengharapkan peserta tuturan agar saling menyesuaikan diri sendiri dan mitra tutur dalam kegiatan pertuturan. Menurut Rahardi (2009:64-65) menyebutkan pada maksim ini ditekankan peserta tutur dapat saling membina kecocokan atau kemufakatan di dalam kegiatan bertutur. Apabila terdapat kemufakatan atau kecocokan antara diri penutur dan mitra tutur dalam kegiatan bertutur, masing-masing dari mereka dapat dikalimatkan bersikap santun.

(1) Episode 9/Bagian 3 (00.03.12)

Konteks tuturan: percakapan terjadi di ruang rapat Seno menyampaikan situasi yang dialami kepada Mbak Prima selaku pimpinan kantor

Sn : jadi gini mbak Prima, tadi di jalan saya sempet liat ada orang pake helm

OK-JEK. Kalo gak salah orangnya kumisan, item, sok asik

Iq : dekil gak?

Sn : iya

Iq : (mengajak bersalaman Seno) itu Opang, item dekil

Tuturan pada kutipan (1) keseluruhan kalimat dalam percakapan menunjukkan sudah sesuai dengan maksim pemufakatan. tuturan yang disampaikan Seno merupakan penjelasan tentang yang telah dialami pada hari itu.

Seno sebagai penutur pendapatnya didukung dan dibenarkan oleh Iqbal . Tujuan dari tuturan Seno adalah untuk membantu Iqbal yang sedang mengalami masalah hingga mendapat surat peringatan sampai dua kali. Kemudian, tanggapan Iqbal

yang menyebutkan ciri pasti yang dimiliki Opang mendapat persetujuan langsung dari Seno.

Selain, tuturan Iqbal juga menunjukkan perilaku mengajak Seno bersalaman. Pada kehidupan sehari-hari 'salaman' atau 'jabat tangan' merupakan tanda persetujuan dari kedua belah pihak karena memiliki tujuan yang sama atau mufakat. Kecuali pada momen tertentu kegiatan bersalaman tidak merupakan bentuk persetujuan bersama.

Selanjutnya, tuturan yang disampaikan Asna merupakan usaha untuk melakukan kesepakatan tentang pemberian tanda atas kinerja Asna yang dianggap kurang menyenangkan bagi pelanggan. Berikut tuturan pada kutipan (2) tuturan yang disampaikan Asna tidak disambut baik oleh pelanggan. Keseluruhan kalimat menunjukkan pelanggaran maksim pemufakatan karena apa yang diinginkan penutur tidak disetujui oleh mitra tutur.

(2) Episode 10/Bagian 1 (00.03.49)

Konteks tuturan: disampaikan oleh Asna kepada pelanggan dan tanggapan pelanggan kepada pelayanan yang Asna berikan

As : OK-JEK! saya yang tadi dari OK-JEK, ini bu loyangnya, maaf ya bu ya. Saya harap atas kejadian salah kirim ini, ibu gak kasih saya preview satu bintang. Maaf sekali bu

Plgn1 : oh begitu, baik saya batalkan preview saya. Saya kasih kamu 0 bintang

1 bintang = bad services, 5 bintang = good services

As : jangan dong bu, saya nih sudah susah payah lho bu untuk ngembaliin ini, udah saya cuci segala tadi bu

Plgn1 : dengar ya anak muda, anak-anak saya semua tuh mau pada kumpul dirumah ini makanya saya itu bikin kue sebelum mereka semua datang dan kalo saya ndak jadi bikin kue, itu semua salahnya OK-JEK. Ok saya telpon kantormu, nama kamu siapa?

Tuturan pada kutipan (4) terdapat tiga kalimat yang menunjukkan maksim pemufakatan yakni (1) *ah salaman dulu, clear ya? Jangan apa-apaan Opang ya,*

(2) *abang gak nuntut lagi nih ya biaya kerusakan mobilnya dan Iqbal juga pasti*

gak akan nuntut balik abang, dan (3) yaudah yang penting gue ngeganti

pengobatan dia kan gitu? kegiatan percakapan yang bertujuan mencari mufakat

diantara pihak yang berselisih. Pihak yang berselisih adalah pemilik mobil yang

adiknya pelaku tabrak lari dengan korban yaitu Iqbal. Seno yang sedang

berkunjung ke rumah Iqbal secara langsung membantu Iqbal. Teman Iqbal yakni

Opang yang telah melakukan pembalasan dengan merusak mobil pelaku tanpa

persetujuan Iqbal membuat salah paham antara dirinya dan pemilik mobil.

(4) Episode 11/Bagian 3 (00.02.51)

Konteks tuturan : terjadi di rumah Iqbal, Spr selaku pemilik mobil, Plgn1 adalah pelaku tabrak lari yang dialami Iqbal

Spr : oke kita anggap urusan kita ini selesai, kita impas gimana?

Iq : ah salaman dulu, clear ya? Jangan apa-apaan Opang ya

Sn : abang gak nuntut lagi nih ya biaya kerusakan mobilnya dan Iqbal juga pasti gak akan nuntut balik abang

Spr : yaudah yang penting gue ngeganti pengobatan dia kan gitu?

Plgn1 : makasih ya bang, mbak, permisi

Tuturan pada kutipan (4) kalimat ‘ah salaman dulu, clear ya? Jangan apa-apaan Opang ya’ bermaksud melarang pemilik mobil agar jangan melakukan

sesuatu kepada Opang. Tuturan ‘salaman dulu’ disampaikan Iqbal sebagai wujud

sepakat kalau masalah telah diselesaikan, diikuti kalimat ‘clear’ yang dalam

bahasa Indonesia berarti ‘bersih’ memiliki maksud kalau permasalahan yang telah

dihadapi terselesaikan dengan baik. Kemudian, tuturan Seno yang bertujuan

memastikan kalau kesepakatan diantara mereka benar adanya ditunjukkan dengan

kalimat ‘abang gak nuntut lagi nih ya biaya kerusakan mobilnya dan Iqbal juga

pasti gak akan nuntut balik abang’. Kalimat itu bertujuan menegaskan kembali

keputusan yang telah dibuat oleh mereka. Hal ini sejalan dengan maksim

pemufakatan karena kegiatan pertuturan telah menemukan kesepakatan yang

disetujui bersama oleh kedua pihak.

Maksim pemufakatan yaitu maksim yang mengaharap kesepakatan diantara kedua pihak yang sedang berdiskusi atau berselisih paham. Pada penelitian ini maksim pemufakatan ditunjukkan pada kejadian di rumah Iqbal setelah menjadi korban tabrak lari. Pemufakatan dilakukan kepada pemilik mobil dan Seno yang berada di pihak Iqbal. Antara Seno dan pemilik mobil tidak saling mengenal tapi sudah menggunakan kalimat langsung sehingga menunjukkan sikap yang kurang santun. Setelah perdebatan yang terjadi mufakat ditandai dengan kalimat-kalimat berikut.

Pemilik mobil : oke kita anggap urusan kita ini selesai, kita impas gimana?

Iqbal : ah salaman dulu, clear ya? Jangan apa-apa in Opang ya

Seno : abang gak nuntut lagi nih ya biaya kerusakan mobilnya dan Iqbal juga pasti gak akan nuntut balik abang

Keseluruhan percakapan menandakan pemufakatan pada kalimat ‘kita impas’ dan Seno yang menyimpulkan keputusan bersama. Menurut Rahardi (2009:65) apabila terdapat kemufakatan atau kecocokan antara diri penutur dan mitra tutur dalam kegiatan bertutur, masing-masing dari mereka sudah bersikap santun.

Secara keseluruhan juga tuturan-tuturan diatas telah menunjukkan kesantunan sesuai dengan prinsip kerukunan Gunarwan yang terdiri dari empat bidal (maksim) yakni bidal *kurmat* (hormat), *andhap asor* (rendah hati), *empan mapan* (sadar akan tempat), dan *tepo sliro* (tenggang rasa). Rasa hormat ditunjukkan kepada semua mitra dan staf perusahaan OK-JEK kepada pelanggannya. Sikap hormat dipilih dalam menyikapi orang yang lebih tua dan lebih muda. Hal ini dilakukan selain karena hubungan sosial yang jauh juga karena adanya bidal sadar akan ‘tempat’ yakni mitra dan staf OK-JEK memahami

kalau pelanggan adalah 'raja' dan mereka bekerja sebagai pelayan. Posisi antara pegawai perusahaan penyedia jasa dan pelanggan dipahami, dipatuhi, dan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Perusahaan serta sesuai norma dan aturan yang berlaku di masyarakat.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Bentuk Tuturan dalam Wacana Percakapan Para Pemeran Situs

Komedi OK-JEK di Stasiun TV NET

Bentuk tuturan yang terdapat dalam wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK adalah bentuk tuturan deklaratif atau bentuk kalimat deklaratif. Bentuk kalimat deklaratif disampaikan oleh pihak manajemen dalam menanggapi pelanggan saat berkeluh kesah, dan ada juga yang disampaikan oleh pelanggan sebagai bentuk klarifikasi keadaan yang sebenarnya terjadi. Bentuk kalimat deklaratif lebih banyak muncul sebagai bentuk tanya jawab antara pihak manajemen dengan pelanggan dan sebaliknya. Komunikasi seperti ini dapat menghindari konflik dan menjaga pelanggan untuk tetap nyaman ketika menyampaikan permasalahannya. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Endah (2016) bahwa orang cenderung lebih memilih jasa transportasi yang memiliki rasa empati yang tinggi dan dalam hal membujuk tukang ojek *online* merasa yakin terhadap pesan yang mereka sampaikan dan keharusan untuk berbagi pesan tersebut. Dengan penggunaan kalimat deklaratif pada kegiatan bertutur tukang ojek kepada pelanggan membantu meyakinkan pelanggan bahwa pelayanan yang diberikan sungguh berkualitas.

Bentuk deklaratif yang dipanjangkan digunakan oleh tukang ojek pria maupun wanita yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan terkait

kenyamanan pelanggan saat berkomunikasi di perjalanan. Kesopanan merupakan bagian yang turut memberikan andil berupa keuntungan terhadap tukang ojek dan pelanggan. Keuntungan bagi tukang ojek yakni pelanggan memesan kembali jasa atau fasilitas yang terdapat di ojek *online*, sedangkan bagi pelanggan yaitu merasa terbantu dengan berbagai pelayanan dan jasa yang diberikan.

4.2.1 Fungsi Tuturan dalam Wacana Percakapan Para Pemeran Situs

Komedi OK-JEK di Stasiun TV NET

Berdasarkan bentuk kalimat deklaratif maka fungsi yang lebih banyak muncul adalah fungsi menyatakan. Lebih detail yakni fungsi menyatakan yang menunjukkan tuturan penjelasan. Hal tersebut sering ditemui karena tuturan penjelasan yang bertujuan menyampaikan maksud secara panjang lebar sesuai tujuan yang ingin dicapai. Tuturan yang dipanjangkan menjadi ciri tuturan penjelasan. Pada OK-JEK tuturan penjelasan digunakan pihak manajemen ketika bertemu pelanggan.

Dengan fungsi menjelaskan yang digunakan dalam pertuturan maka diharapkan Tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan transportasi ojek motor GOJEK pada khususnya meningkat. Sesuai yang terdapat dalam artikel yang berjudul 'Efek Fenomena Ojek Motor Gojek' (2015) masyarakat yang biasanya enggan menggunakan jasa tukang ojek konvensional karena beberapa alasan terutama masalah keamanan dan transparansi harga saat ini seperti mendapatkan angin segar dengan adanya ojek *online*. Ojek *online* merupakan jawaban atas kekhawatiran yang selama ini melanda masyarakat dalam memilih mode transportasi ojek, karena lebih terorganisir dengan baik, dan

didukung oleh teknologi yang memudahkan pengguna dalam memonitor dan mengakses layanan yang ditawarkan.

4.2.3 Maksim-Maksim Kesantunan Berbahasa dalam Wacana Percakapan

Para Pemeran Situs Komedi OK-JEK di Stasiun TV NET

Tuturan yang menunjukkan kesantunan pada temuan penelitian merupakan tuturan yang sudah memenuhi maksim-maksim kesantunan. Maksim pemufakatan banyak dijumpai dalam data tuturan yang mengandung kesantunan. Maksim pemufakatan disampaikan oleh tukang ojek kepada pelanggan. Dengan demikian tukang ojek lebih banyak menyesuaikan diri dengan pelanggan. Kesesuaian diri yang dilakukan tukang ojek kepada pelanggan bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan.

Hal ini dapat berpengaruh pada kenyamanan pelayanan yang diberikan mitra OK-JEK kepada para pelanggan. Dengan pelayanan yang ramah dan santun maka pelanggan merasa di nomor satukan sesuai dengan moto OK-JEK bahwa pelanggan adalah raja. Sebagai perusahaan penyedia jasa ojek *online* selain fasilitas yang beragam sopan santun juga diutamakan. Hal ini sudah jarang ditemui oleh ojek pengkolan. Selain dari tampilan tukang ojek *online* yang berseragam diimbangi dengan pelayanan yang ramah, maka pelanggan akan setia menggunakan jasanya.

Kemudian, tuturan yang santun selain berlaku untuk mitra OK-JEK dengan pelanggan hal ini juga harus dilakukan oleh sesama mitra OK-JEK dan kepada seluruh pegawai yang bekerja pada perusahaan tersebut. Kesantunan yang digunakan para pelaku ojek *online* membuat paradigma masyarakat mengenai

pandangan bahwa tukang ojek adalah pekerjaan yang remeh atau asal-asalan berubah. Dari sistem manajemen yang terbuka tentang tarif antar-penumpang maupun antar-barang, kemudian bagi hasil antara tukang ojek dan perusahaan, serta kontrol penuh penumpang ketika tukang ojek berada di jalanan membuat ojek *online* semakin digemari masyarakat.

Kesantunan berbahasa yang sesuai maksim-maksim sebaiknya oleh perusahaan ojek *online* tetap dipertahankan. Selain kemudahan yang disuguhkan kepada pelanggan dalam menggunakan jasa ojek *online*, peneliti merasa kesantunan dalam bekerja dapat memberikan kenyamanan dan membuat pelanggan setia menggunakan jasanya. Hubungan yang diwujudkan dengan kesantunan berbahasa yakni terhindar dari konflik yang tidak diinginkan. Hubungan harmonis mitra OK-JEK dengan pelanggan, pihak manajemen dengan pelanggan, membuat seluruh pihak didalamnya tidak berkeberatan apabila jasanya digunakan sering-sering oleh pelanggan mereka.

Menurut prinsip kerukunan sebaiknya sikap hormat, rendah diri, sadar 'posisi', dan tenggang rasa tetap digunakan dan dilaksanakan oleh semua pegawai OK-JEK dalam menghadapi pelanggan dan saat berada di kantor. Sikap hormat ditunjukkan kepada pimpinan perusahaan dan pelanggan, rendah diri pada saat bertutur sesama mitra OK-JEK agar tidak menimbulkan tuturan yang melukai perasaan, sadar 'posisi' dilakukan saat menghadapi pelanggan yang lebih tua dan muda karena mereka mempunyai hak untuk melakukan penilaian terhadap layanan jasa yang dipilih, serta 'tenggang rasa' saling menyapa dan membantu sesama mitra OK-JEK yang mengalami kesulitan baik di kantor maupun saat bekerja di jalanan. Dengan mematuhi maksim-maksim kesantunan dalam wacana

percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK di stasiun televisi dapat menjadi contoh dan teladan untuk para pemirsa dan pembaca saat melakukan percakapan sehari-hari.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kesantunan berbahasa, dengan menggunakan judul dalam Kesantunan Berbahasa dalam Wacana Percakapan Para Pemeran Situs Komedi OK-JEK di Stasiun Televisi NET. Dalam bab ini peneliti menguraikan kesimpulan dan saran yang dapat membantu penelitian selanjutnya.

5.1 Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis dari penelitian ini merupakan jawaban dari 3 rumusan masalah penelitian, yaitu (1) Bagaimanakah bentuk tuturan dalam wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK di stasiun televisi NET, (2) Bagaimanakah fungsi tuturan dalam wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK di stasiun televisi NET, dan (3) Maksim-maksim kesantunan apa sajakah yang terdapat wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK di stasiun televisi NET.

Bentuk tuturan dalam penelitian ini yaitu bentuk tuturan interogatif, bentuk tuturan imperatif, dan bentuk tuturan deklaratif. Fungsi pertuturan dalam penelitian ini secara garis besar ada tiga, yakni fungsi menanyakan, fungsi menyuruh, dan fungsi menyatakan. Temuan berupa bentuk kalimat deklaratif paling banyak digunakan dalam wacana percakapan situs komedi OK-JEK, sehingga fungsi menyatakan juga banyak digunakan oleh para pemeran. Fungsi menyatakan yang ada bertujuan untuk menjawab pertanyaan dan sebagai tanggapan kalimat deklaratif yang diucapkan lawan tutur.

Pada maksim-maksim kesantunan berbahasa milik Leech ditemukan tuturan yang mengandung kesantunan pada maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim pemufakatan dan maksim simpati. Hal itu terjadi sebagai upaya dalam menjaga dan menghormati hubungan mitra tutur dengan penutur berdasarkan skala keotoritasan. Percakapan antara tukang ojek dengan pelanggan banyak ditemukan maksim-maksim kesantunan karena hubungan sosial diantara pihak-pihak tersebut jauh.

Kesantunan berbahasa yang terdapat dalam wacana percakapan para pemeran situs komedi OK-JEK terjadi karena jarak sosial menunjuk kepada peringkat hubungan sosial antara penutur dan mitra tutur belum akrab. Selain itu, kesantunan berbahasa juga muncul untuk menjaga suasana kondusif saat tukang ojek dan karyawan kantor bekerja.

5.2 Saran

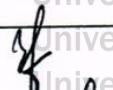
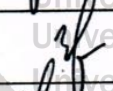
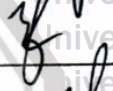
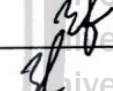
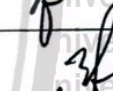
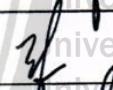
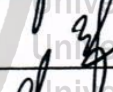

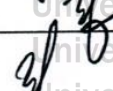
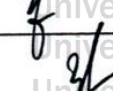

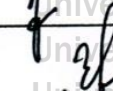
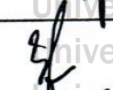
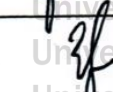


Berdasarkan penelitian ini maka bentuk tuturan interogatif, imperatif, dan bentuk tuturan deklaratid digunakan dalam kegiatan bertutur baik lisan maupun tulisan. Kecanggihan teknologi pada jasa transportasi *online* tetap menjaga kesantunan berbahasa untuk menghormati nilai dan norma budaya setempat.

Sedangkan, untuk dunia pendidikan sebaiknya tayangan televisi sebaiknya juga dapat menjadi media dalam mempelajari bahasa yang santun dan tidak santun.

Pembelajaran bahasa yang santun dianjurkan digunakan oleh guru atau siswa dalam keseharian agar terhindar dari konflik dan menjadi pribadi yang berkarakter.

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama : MAULIDYA YUSTRIANAWATI
 2. NIM : 125110700111044
 3. Program studi : PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA
 4. Topik Skripsi : PRAGMATIK ; KESANTUNAN BERBAHASA
 5. Judul Skripsi : KESANTUNAN BERBAHASA DALAM WACANA PERCAKAPAN PARA PEMERAN SITUS KOMEDI OK JEK DI STASIUN TELEVISI NET
 6. Tanggal Mengajukan : 03/03/2016
 7. Tanggal Selesai Revisi: 04/08/2016
 8. Nama Pembimbing : I. Dr. ETI SETIAWATI, M.Pd
 9. Keterangan Konsultasi *)

No.	Tanggal	Materi	Pembimbing	Paraf
1.	10 Februari 2016	Pengajuan Judul	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
2.	16 Februari 2016	Konsultasi Judul dan Teori yang digunakan	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
3.	03 Maret 2016	Pengajuan Judul dan Bab 1	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
4.	16 Maret 2016	Konsultasi Bab 1	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
5.	23 Maret 2016	Konsultasi Data Penelitian	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
6.	01 April 2016	Konsultasi Data dan Bab 3	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
7.	08 April 2016	Revisi Bab 1-2	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
8.	22 April 2016	Revisi Bab 1-3	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
9.	26 April 2016	Revisi Bab 1-3	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
10.	28 April 2016	ACC Sempro	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
11.	03 Mei 2016	Pelaksanaan Seminar Proposal	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
12.	10 Juni 2016	Konsultasi Bab 4	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
13.	23 Juni 2016	Konsultasi Bab 4	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
14.	29 Juni 2016	Revisi Bab 1-4	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
15.	12 Juli 2016	Revisi Kata Pengantar dan Bab-4	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
16.	14 Juli 2016	Revisi Bab 1-5	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	

17.	15 Juli 2016	ACC Seminar Hasil	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
18.	18 Juli 2016	Revisi Bab 1-5	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
19.	19 Juli 2016	Revisi Bab 1-5	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
20.	21 Juli 2016	Pelaksanaan Seminar Hasil	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
21.	22 Juli 2016	ACC Ujian Skripsi	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
22.	25 Juli 2016	Revisi Bab 1-5	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	
23.	26 Juli 2016	Revisi Bab 1-5	Dr. Eti Setiawati, M.Pd	

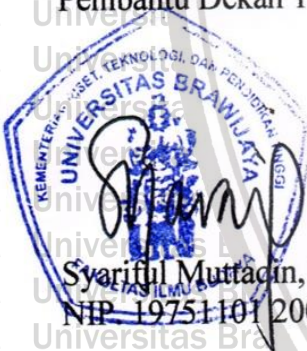
10. Telah dievaluasi dan diuji dengan nilai :

B+

Malang, 03 Agustus 2016

Mengetahui,
Pembantu Dekan I

Dosen Pembimbing I



Syariful Muttakin, M.A.
NIP.19751101200312 1 001



Dr. Eti Setiawati, M.Pd
NIP.19640413 199203 2 001

- *) Jumlah baris disesuaikan dengan kebutuhan konsultasi
- **) Penulisan tanggal berdasar pada tanggal revisi setelah ujian
- ***) Bagi prodi non-Jurusan bagian ini diisi oleh Pembantu Dekan I