

SKRIPSI

ANALISIS KESANTUNAN BERBAHASA KARYAWAN BOLLY DEPARTMEN STORE BIMA PADA PELANGGAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada program studi Pendidikan Bahasa Indonesia Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Mataram



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS KESANTUNAN BERBAHASA KARYAWAN
BOLLY DEPARTMEN STORE BIMA PADA PELANGGAN**

Telah memenuhi syarat dan disetujui
pada tanggal 16 Agustus 2019

Dosen Pembimbing I,



Sri Maryani, M.Pd
NIDN 0811038701

Dosen Pembimbing II,



Habiburrahman, M.Pd.
NIDN 0824088701

Menyetujui:

**Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Mataram**



Ketua Program Studi,

Habiburrahman, M.Pd.
NIDN 0824088701

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KESANTUNAN BERBAHASA KARYAWAN BOLLY DEPARTMEN STORE BIMA PADA PELANGGAN

Skripsi atas Nama Elyda Putri Utami Telah dipertahankan di depan
Dosen Penguji Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Mataram

Tanggal, 20 Agustus 2019

Dosen Penguji:

1. Sri Marvani, M.Pd (Ketua) (.....)
NIDN 0811038701
2. Siti Lamusiah, M.Si (Anggota) (.....)
NIDN 0811076901
3. Nurmiwati, M.Pd (Anggota) (.....)
NIDN 0817098601

Mengesahkan

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

Dekan,

Dr. Hj. Maemunah, S.Pd., M.H.

NIDN 0802056801

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Mataram menyatakan bahwa :

Nama : Elyda Putri Utami

NIM : 11511A0055

Alamat : Desa Nata, Kec. Palibelo, Kab. Bima

Memang benar skripsi saya yang berjudul analisis kesantunan berbahasa karyawan *Bolly Departmen Store* Bima pada pelanggan adalah asli karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di tempat manapun.

Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing. Jika terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan, memang diacu sebagai sumber dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Jika dikemudian hari pernyataan saya ini terbukti tidak benar, saya siap mempertanggung jawabkannya, termasuk bersedia meninggalkan gelar kesarjanaan yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Mataram, 11 Juli 2019
Yang membuat pernyataan,



Elyda Putri Utami

MOTTO

Kesuksesan itu bukanlah suatu hal yang dapat siap dalam semalam. Begitupun ketika Anda memikirkan ingin menjadi apa dan seperti siapa. Maka bersiaplah menyiapkan diri dari sekarang dalam menyambut sebuah kesempatan. Karena kesuksesan datang disaat kesempatan dan persiapan berjumpa.



PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Rusli S.Pd dan Ibunda Siti Sarfidah yang tak henti-hentinya untuk selalu memberikan do'a, motivasi dan dukungan yang sangat besar pada Anaknda. Serta terima kasih atas kerja keras dan pengorbanannya selama ini yang telah berjuang untuk memenuhi segala keinginan dan kebutuhanku. Semoga dengan selesai tepat waktunya tugas akhir ini bisa membuat beliau berdua sedikit merasa bangga kepada Anaknda. Semoga selalu diberikan kesehatan, agar kelak dapat melihat kesuksesan anak-anaknya. Aamiin
2. Untuk adik-adik ku tercinta Muhammad Agus Rusadi dan Adelya Azzahra Triana. Terima kasih karena sudah selalu mendo'akan kakak, selalu memotivasi kakak sehingga kakak bisa lebih semangat lagi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Untuk Alm dan Almh kakek dan nenek ku tercinta.
4. Untuk yang tersayang Agus Salim, S.Pd. Terima kasih karena tak henti-hentinya selalu memberikan do'a, motivasi, dan dukungan yang sangat besar kepada peneliti sehingga tugas akhir ini bisa diselesaikan tepat waktu.
5. Untuk para sahabat-sahabat ku tersayang. Nurhidayati, Islamiyati, dan Rostiana. Terima kasih yang tiada henti untuk dukungan dan segala motivasi kalian, sehingga tak ada kata patah semangat untuk selalu menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih sudah menjadi keluarga terbaik di tempat rantauan. Semoga kelak kita sama-sama bisa sukses dalam meraih mimpi masing-masing. Aamiin.
6. Teman-teman seperjuangan jurusan PSBI Angkatan 2015 lebih khususnya kelas B yang tidak bisa disebutkan semuanya. Terima kasih sudah menjadi teman yang baik serta merasakan suka duka yang kita lalui di perantauan maupun waktu kuliah, semoga kita semua kelak sukses semua dan dapat berkumpul kembali Aamiin.
7. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan ridho-Nya, sehingga skripsi *Analisis Kesantunan Berbahasa Karyawan Bolly Departmen Store Bima pada Pelanggan* dapat diselesaikan tepat waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata Satu (S-1) pada Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini atas bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis seyogianya mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada.

1. Bapak Dr. H. Arsyad Gani M.Pd selaku rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Ibu Dr. Hj. Maemunah, S.Pd., MH. selaku dekan FKIP Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Habiburrahman, M.Pd. selaku ketua Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ibu Sri Maryani, M.Pd. selaku dosen pembimbing I.
5. Bapak Habiburrahman, M.Pd. selaku dosen pembimbing II.
6. Bapak dan ibu dosen yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama belajar di Universitas Muhammadiyah Mataram.

7. Senior serta teman-teman kelas yang memberikan semangat dan motivasi selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu telah membantu terlaksananya penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, saran dan kritik konstruktif sangat penulis harapkan. Akhirnya, penulis berharap skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pengembangan bahasa daerah kedepannya.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat teoretis	5
1.4.2 Manfaat praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian yang Relevan	6
2.2 Kajian Teori	7
2.2.1 Pragmatik	7
2.2.2 Kesantunan Berbahasa	8
2.2.3 Penggolongan Prinsip Kesantunan Berbahasa	10
2.2.4 Skala Kesantunan	11
2.2.5 Tindak Tutur.....	12
2.2.6 Fungsi Tindak Tutur	12
2.2.7 Strategi Tindak Tutur	14

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	16
3.2 Lokasi Penelitian	16
3.3 Data dan Sumber Data	16
3.3.1 Data	16
3.3.2 Sumber Data	16
3.4 Metode Pengumpulan Data	17
3.4.1 Metode Observasi	17
3.4.2 Metode Rekam	18
3.4.3 Metode Transkrip	18
3.4.4 Metode Terjemahan	18
3.4.5 Metode Dokumentasi	19
3.5 Instrumen Penelitian	19
3.6 Metode Analisis Data	19

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	22
4.2 Analisis Fungsi Tindak Tutur dalam Kesantunan Berbahasa Karyawan <i>Bolly Departmen Store</i> Bima pada Pelanggan	28
4.3 Analisis Kesantunan Tindak Tutur Karyawan <i>Bolly Departmen Store</i> Bima pada Pelanggan	38
4.4 Pembahasan	44

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	47
5.2 Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Elyda Putri Utami. 2019. **Analisis Kesantunan Berbahasa Karyawan *Bolly Departmen Store Bima* pada Pelanggan** Skripsi. Mataram: Universitas Muhammadiyah Mataram.

Pembimbing I : Sri Maryani, M.Pd.

Pembimbing II : Habiburrahman, M.Pd.

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kebahasaan dalam ranah kajian Pragmatik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan fungsi tindak tutur dalam kesantunan berbahasa karyawan *Bolly Departmen Store Bima* pada pelanggan dan untuk mendeskripsikan kesantunan tindak tutur karyawan *Bolly Departmen Store Bima* pada pelanggan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi, metode rekam, metode transkrip, metode terjemahan, dan metode dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan 3 fungsi tindak tutur dalam kesantunan berbahasa karyawan pada pelanggan. 1) Fungsi tindak tutur representatif yaitu menjelaskan, menyatakan, dan melaporkan. 2) Fungsi tindak tutur direktif yaitu memohon, mengusulkan, bertanya, mempersilahkan dan meminta. 3) Fungsi tindak tutur ekspresif yaitu memuji dan berterima kasih. Sedangkan kesantunan berbahasa karyawan *Bolly Departmen Store Bima* ditemukan 3 skala kesantunan yaitu skala formalitas, skala ketidaktegasan, dan skala kesekawanan.

Kata kunci: *kesantunan dan berbahasa*

UPT. PERPUSTAKAAN

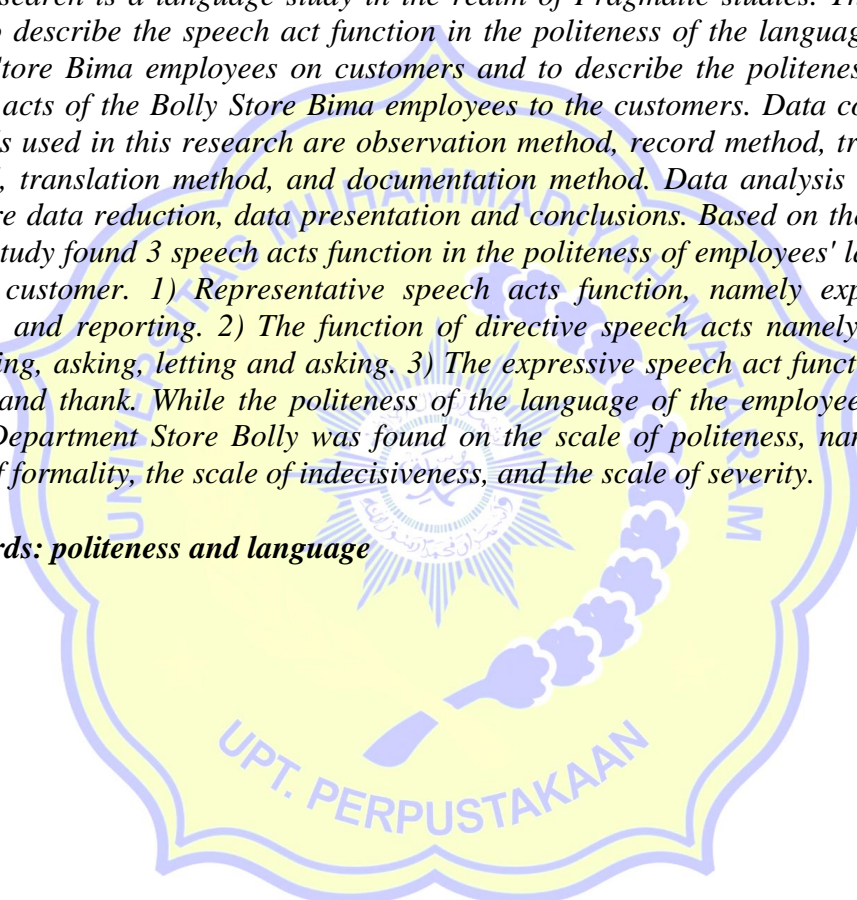
Elyda Putri Utami. 2019. Analysis of the politeness of the language of the employees of the Bima Department Store Bolly on thesis customers. Mataram: Muhammadiyah University of Mataram.

*Supervisor I: Sri Maryani, M.Pd.
Advisor II: Habiburrahman, M.Pd.*

ABSTRACT

This research is a language study in the realm of Pragmatic studies. This study aims to describe the speech act function in the politeness of the language of the Bolly Store Bima employees on customers and to describe the politeness of the speech acts of the Bolly Store Bima employees to the customers. Data collection methods used in this research are observation method, record method, transcript method, translation method, and documentation method. Data analysis methods used are data reduction, data presentation and conclusions. Based on the results of the study found 3 speech acts function in the politeness of employees' language to the customer. 1) Representative speech acts function, namely explaining, stating, and reporting. 2) The function of directive speech acts namely asking, proposing, asking, letting and asking. 3) The expressive speech act function is to praise and thank. While the politeness of the language of the employees of the Bima Department Store Bolly was found on the scale of politeness, namely the scale of formality, the scale of indecisiveness, and the scale of severity.

Keywords: politeness and language



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kajian linguistik umum bahasa, baik sebagai *langange* maupun *langue*, lazim didefinisikan sebagai sebuah sistem lambang bunyi yang bersifat arbitrer yang digunakan manusia sebagai alat komunikasi atau alat interaksi sosial. Sebagai sebuah sistem maka bahasa itu mempunyai struktur dan kaidah tertentu yang harus ditaati oleh para penuturnya. Sebagai sebuah sistem, bahasa juga bersifat *sistematis*, artinya secara keseluruhan bahasa itu ada kaidah-kaidahnya. Lalu, secara sistematis artinya, sistem bahasa itu bukan merupakan sistem tunggal, melainkan ada subsistem-subsistemnya, yaitu subsistem gramatika dan subsistem semantik (Chaer, 2010: 14).

Sebagai anggota masyarakat berbicara merupakan bentuk komunikasi antar sesama, bahasa yang digunakan manusia salah satunya adalah sebagai alat komunikasi untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Pada prinsipnya bahasa adalah alat komunikasi antar anggota masyarakat dengan menggunakan beberapa lambang bunyi yang dihasilkan oleh alat ucap manusia. Seperti yang kita ketahui, bahasa adalah suatu sistem lambang bunyi yang digunakan untuk berkomunikasi. Bahasa juga digunakan oleh para penuturnya untuk berkomunikasi atau berinteraksi dalam suatu tuturan. Sehubungan dengan itu di dalam penggunaannya, penutur membangun komunikasi dengan baik terhadap mitra tutur bertujuan untuk menciptakan keharmonisan berkomunikasi dengan mitra tutur. Penciptaan tuturan secara

santun diharapkan tidak menyinggung perasaan mitra tutur ketika dalam proses kegiatan komunikasi. Dalam situasi yang formal sudah menjadi kewajiban pemakai bahasa untuk bersikap santun ketika berkomunikasi. Penggunaan bahasa terdapat dalam berbagai jenis kegiatan, seperti dalam pembelajaran, seminar, musik, pertunjukkan teater, media massa, dan lain sebagainya. Salah satu penggunaan bahasa dapat ditemukan dalam kegiatan interaksiantara karyawan toko dan pelanggan pada sebuah pusat perbelanjaan.

Pragmatik berkaitan erat dengan tindak ujar atau *speech act*. Pragmatik menelaah ucapan-ucapan khusus dalam situasi-situasi khusus dan memusatkan perhatian pada aneka ragam cara yang merupakan wadah aneka konteks sosial. Performansi bahasa dapat mempengaruhi tafsiran atau interpretasi. Pragmatik bukan saja menelaah pengaruh-pengaruh fonem subrasegmental, dialek, dan register tetapi, memandang performansi ujaran pertama sebagai suatu kegiatan sosial yang ditata oleh aneka ragam konvensi sosial. Para teoritikus pragmatik telah mengidentifikasi adanya tiga jenis prinsip kegiatan ujaran, yaitu kekuatan ilokusi, prinsip-prinsip percakapan, dan presuposisi (Heatherington dalam Tarigan, 2015: 30).

Tindak tutur adalah tuturan dari seseorang yang bersifat psikologis dan yang dilihat dari makna tindakan dalam tuturannya itu. Serangkaian tindak tutur akan membentuk suatu peristiwa tutur (*speech event*). Lalu, tindak tutur dan peristiwa tutur ini menjadi dua gejala yang terdapat pada satu proses, yakni proses komunikasi (Chaer, 2010: 27).

Di dalam pertuturan, masing-masing peserta pertuturan harus saling menjaga keformalitasan dan menjaga jarak yang sewajarnya dan sealamiah mungkin antara yang satu dengan yang lain. Yang kedua ketidaktegasan yaitu menunjukkan agar penutur dan lawan tutur dapat saling merasa nyaman dalam bertutur, maka pilihan-pilihan dalam bertutur harus diberikan oleh kedua pihak. Kita tidak boleh bersikap terlalu tegang atau terlalu kaku dalam kegiatan bertutur karena akan dianggap tidak santun. Dan yang ketiga persamaan atau kesekawanan menunjukkan bahwa agar dapat bersifat santun, kita harus selalu bersikap ramah dan harus selalu mempertahankan persahabatan antara penutur dan lawan tutur. Penutur harus selalu menganggap bahwa lawan tutur adalah sahabat, begitu juga sebaliknya. Rasa persahabatan ini merupakan salah satu prasyarat untuk tercapainya kesantunan (Chaer, 2010: 46).

Terkait dengan hal di atas kesantunan berbahasa karyawan *Bolly Departmen Store* Bima pada pelanggan digunakan sangat baik. Dengan karyawan menggunakan kesantunan dalam berkomunikasi pada pelanggan, pelanggan akan merasa lebih dihargai oleh karyawan tersebut.

Dipilihnya *Bolly Departmen Store* Bima adalah salah satu yang banyak diminati oleh masyarakat sekitar, dikarenakan lokasi atau tempatnya mudah ditempuh atau dijangkau oleh beberapa kendaraan umum maupun pribadi. *Bolly Departmen Store* Bima tidak hanya menyediakan mini market yang terdapat di lantai satu namun juga menyediakan berbagai perlengkapan seperti

baju, tas, celana, sepatu bahkan menyediakan tempat bermain anak. Untuk itu penelitian ini akan mengkaji tuturan karyawan pada pelanggan.

Selanjutnya, untuk melakukan penelitian terhadap kesantunan berbahasa di *Bolly Departmen Store* Bima diperlukan kesantunan dalam berbahasa. Hal ini melibatkan antara penutur, mitra tutur, suasana tuturan, tempat terjadinya tuturan, dan pokok pembicaraan yang tentu saja nantinya memberikan gambaran yang lebih jelas terhadap tuturan secara keseluruhan. Saat ini, penelitian tentang “Kesantunan Berbahasa Karyawan” belum dilakukan di *Bolly Departmen Store* Bima dan selanjutnya peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan pengetahuan atau manfaat bagi mahasiswa jurusan lain.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kesantunan Berbahasa Karyawan” di *Bolly Departmen Store* Bima. Oleh sebab itu peneliti mengangkat judul “Analisis Kesantunan Berbahasa Karyawan *Bolly Departmen Store* Bima pada Pelanggan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dikemukakan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimanakah fungsi tindak tutur dalam kesantunan berbahasa karyawan *Bolly Departmen Store* Bima pada pelanggan?
2. Bagaimanakah kesantunan tindak tutur karyawan *Bolly Departmen Store* Bima pada pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut penelitian ini bertujuan sebagai berikut.

1. Untuk mendeskripsikan fungsi tindak tutur pada kesantunan berbahasa karyawan *Bolly Departmen Store* Bima pada pelanggan.
2. Untuk mendeskripsikan kesantunan tindak tutur karyawan *Bolly Departmen Store* Bima pada pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan atau menjadi bahan bacaan yang bermanfaat bagi pembaca.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Manfaat Penelitian bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

- 2) Manfaat Penelitian bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dipahami oleh pembaca dan menambah wawasan pengetahuan dalam bidang pragmatik.

- 3) Manfaat Penelitian bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya dalam bidang pragmatik dengan objek dan teori yang lain.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan sangat penting dikaji untuk membandingkan antara penelitian yang sudah dilakukan oleh orang sebelumnya agar dapat kita tarik relevansinya dengan penelitian yang sekarang. Berikut akan dijelaskan beberapa penelitian-penelitian yang menyangkut tentang kesantunan berbahasa.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Veronika Hertania Putri Riandono, 2018, *Kesantunan Berbahasa Antarguru dalam Situasi Informal di SMA Negeri 11 Yogyakarta*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dan sama-sama menggunakan teori pragmatik. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu dari segi objeknya yaitu dalam penelitian ini berupa kalimat-kalimat yang dituturkan oleh guru-guru. Sedangkan pada penelitian yang peneliti lakukan yang menjadi objeknya yaitu kesantunan berbahasa karyawan terhadap pelanggan. Kemudian dari segi metodenya memiliki perbedaan yaitu metode yang digunakan oleh penelitian diatas yaitu metode simak bebas libat cakap (SBLC) dan metode rekam, sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian yang peneliti lakukan yaitu metode observasi, metode rekam, metode transkrip, metode terjemahan dan metode dokumentasi.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Anita Rahman, 2017, *Kesantunan Berbahasa Indonesia Masyarakat dan Polisi pada Pemeriksaan Lalu Lintas*

Kepolisian Polres Gowa. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan dalam segi metodenya memiliki kesamaan yaitu memakai metode observasi, rekam dan dokumentasi. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu dari segi objeknya yaitu dalam penelitian ini yang menjadi objeknya adalah wujud kesantunan berbahasa Indonesia masyarakat dan polisi dalam pemeriksaan lalulintas kepolisian Polres Gowa. Sedangkan yang menjadi objek pada penelitian yang peneliti lakukan yaitu kesantunan berbahasa karyawan *Bolly Departmen Store* Bima pada pelanggan.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Pragmatik

Levinson (dalam Tarigan, 2015: 31) pragmatik adalah telaah mengenai relasi antara bahasa dan konteks yang merupakan dasar bagi suatu catatan atau laporan pemahaman bahasa, dengan kata lain telaah mengenai kemampuan pemakai bahasa menghubungkan serta penyerasian kalimat-kalimat dan konteks-konteks secara tepat.

Tarigan dalam bukunya yang berjudul *Pengajaran Pragmatik* (2015: 30) menyatakan bahwa pragmatik adalah telaah mengenai hubungan antara bahasa dan konteks yang tergramatisasikan atau disandikan dalam struktur suatu bahasa. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa pragmatik merupakan studi yang menganalisis makna dari tuturan-turunan yang berkaitan dengan situasi dan kondisi pada saat tuturan-turunan tersebut berlangsung.

Pragmatik adalah telaah makna dalam hubungannya dengan situasi tutur (Tarigan, 1990: 32). Atas dasar pengertian tersebut ada aspek-aspek yang

mendukung situasi tutur, antara lain penutur dan mitra tutur, konteks tindak tutur, tujuan tindak tutur, tuturan sebagai suatu tindakan, dan tuturan sebagai produk tindak verbal.

2.2.2 Tindak Tutur

Penelaahan yang tidak memperhatikan situasi tutur akan menyebabkan hasil yang keliru. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tindak tutur merupakan suatu ujaran yang mengandung tindakan sebagai suatu fungsional dalam komunikasi yang mempertimbangkan aspek situasi tutur. Gunarwan (1994: 43) menyatakan bahwa tindak tutur adalah mengujarkan sebuah tuturan. Berdasarkan sejumlah kriteria ada bermacam-macam tindak tutur yang dapat digunakan penutur di dalam berkomunikasi dengan bahasa melalui kegiatan percakapan. Kegiatan melakukan tindakan mengujarkan tuturan itulah yang merupakan tindak tutur atau tindak ujar.

Dari sejumlah literatur pragmatik dapat ditarik pengertian bahwa tindak tutur adalah tuturan dari seseorang yang bersifat psikologis dan dilihat dari makna tindakan dalam tuturannya itu. Serangkaian tindak tutur akan membentuk suatu peristiwa tutur (*speech event*). Lalu, tindak tutur dan peristiwa tutur ini menjadi dua gejala yang terdapat pada satu proses, yakni proses komunikasi. Tindak tutur yang dilakukan dalam kalimat performatif oleh Austin (dalam Chaer 2010: 27) dirumuskan sebagai tiga buah tindakan yang berbeda, yaitu 1) tindak tutur lokusi, 2) tindak tutur ilokusi, 3) tindak tutur perlokusi.

2.2.3 Jenis-Jenis Tindak Tutur

Tindak tutur merupakan aksi (tindakan) dengan menggunakan bahasa. Bahasa digunakan pada hampir semua aktivitas, pada kesempatan yang lebih luas,

hampir pada semua kegiatan untuk menyatakan informasi, memerintah, mengajukan, permohonan, menasehati, dan sebagainya. Chaer (1995: 65) menyatakan bahwa tindak tutur merupakan gejala individual, bersifat psikologis, dan keberlangsungannya ditentukan oleh kemampuan bahasa si penutur dalam menghadapi situasi tertentu.

Tindak tutur selain mengujarkan sesuatu juga melakukan suatu tindakan. Sesuatu yang diujarkan itu menghasilkan tuturan berupa tindakan verbal, maksudnya tuturan tersebut merupakan kesepakatan yang terjadi antara penutur dan mitra tutur. Tuturan yang dihasilkan dari gagasan, ide atau pendapat akan menciptakan suatu kesepakatan dalam bertutur untuk mencapai tujuan bersama antara penutur dan mitra tutur.

Jenis-jenis tindak tutur mencakupi (1) tindak tutur konstatif dan performatif, (2) tindak tutur lokusi, ilokusi, perlokusi.

a. Tuturan Konstatif dan Performatif

Austin (dalam Rustono, 1999:33) membedakan tuturan yang bermodus deklaratif menjadi dua, yaitu konstatif dan performatif.

1) Tuturan Konstatif

Tuturan konstatif adalah tuturan yang menyatakan sesuatu yang kebenarannya dapat di uji benar atau salah (Rustono, 2000: 71-72). Konstatifan tuturan di atas dapat dibuktikan dengan cara menguji benar atau salah isi tuturan itu. Pengujian itu dapat dilakukan dengan menggunakan pengetahuan dunia (Gunarwan, 1994: 43).

2) Tuturan Performatif

Wijana (1996: 25) memperluas syarat-syarat validitas tindak tutur performatif antara lain (1) penutur harus memiliki niat yang sungguh-sungguh terhadap apa yang dijanjikan, (2) penutur berkeyakinan bahwa lawan tutur percaya bahwa tindakan itu benar-benar dilaksanakan, (3) penutur berkeyakinan bahwa ia mampu melaksanakan tindakan itu, (4) penutur harus memprediksi tindakan yang akan dilakukan, dan (5) penutur harus memprediksi tindakan yang dilakukannya sendiri, bukan tindakan yang dilakukan oleh orang lain. Jadi tuturan performatif adalah tuturan yang dilakukan penutur untuk melakukan suatu tindakan.

b. Tuturan Lokusi, Ilokusi, Perlokusi

Austin (dalam Tarigan, 1990: 109) mengemukakan bahwa secara pragmatis setidak-tidaknya ada tiga jenis tindakan yang dapat diwujudkan oleh seorang penutur, yaitu tindak lokusi, tindak ilokusi, dan tindak perlokusi.

1) Tuturan Lokusi

Austin (dalam Tarigan, 1990: 109) menjelaskan tindak lokusi adalah melakukan tindakan sesuatu untuk mengatakan sesuatu. Hal ini didukung pendapat (Rustono, 1999: 35) yang menjelaskan bahwa lokusi adalah tindak tutur yang dimaksudkan untuk menyatakan sesuatu. Maksudnya, lokusi merupakan tindak tutur yang diujarkan dengan suatu makna atau acuan tertentu (Leech, 1993: 316). Adapun pendapat (Gunarwan, 1994: 45) bahwa lokusi tindak mengucap sesuatu dengan kata dan makna kalimat sesuai dengan makna kata itu di dalam kamus dan makna kalimat itu menurut kaidah sintaksisnya.

2) Tutaran Ilokusi

Pernyataan para ahli membenarkan bahwa tuturan lokusi berbeda dari tuturan ilokusi. Hal ini dipertegas oleh (Rustono, 2000: 75) yang menyatakan bahwa tuturan ilokusi merupakan tuturan yang mempunyai maksud, fungsi, atau daya tuturan tertentu. Jenis tuturan ini dapat diidentifikasi dengan pertanyaan, Untuk apakah tuturan itu diekspresikan? Adapun verba yang menandai tindak tutur ilokusi, antara lain: melaporkan, mengumumkan, meramalkan, berpendapat, meminta, menegur, memohon, menganjurkan, menyuruh, mengusulkan, mengungkapkan, menanyakan, berterima kasih, mengucapkan selamat, berjanji, dan mendesak (Leech, 1993: 323). Jadi tuturan ilokusi merupakan tindak tutur menginformasikan sesuatu dengan maksud tertentu.

3) Tutaran Perlokusi

Wijana (1996: 20) yang merumuskan bahwa tindak tutur yang pengutaraannya dimaksudkan untuk mempengaruhi lawan tutur disebut tindak perlokusi. Pernyataan Wijana didukung oleh Rustono (2000: 77) yang menerangkan bahwa tindak tutur perlokusi, antara lain: membujuk, menipu, mendorong, membuat, jengkel, menakut-nakuti, menyenangkan, mempermalukan, melegakan, menarik perhatian, mengesankan, membuat penyimak melakukan, mengilhami, mempengaruhi, dan sebagainya. Jadi, tuturan perlokusi adalah tindak tutur yang mempunyai pengaruh atau efek terhadap mitra tutur. Dengan daya pengaruh yang masing-masing berupa menakut-nakuti, dan mendorong.

2.2.4 Strategi Tindak Tutur

Strategi tindak tutur dapat dibedakan menjadi tindak tutur langsung dan tindak tutur tidak langsung sebagai berikut.

1. Tindak Tutur Langsung

Tindak tutur langsung adalah tindak tutur yang dibentuk oleh pemfungsian secara konvensional modus-modus kalimat tertentu, seperti modus kalimat berita untuk memberitahu, kalimat tanya untuk bertanya dan kalimat perintah untuk menyuruh atau memerintah secara langsung. Sebagai contoh 1) *Reza memiliki lima ekor kucing*, 2) *Dimanakah letak pulau Bali?*, dan 3) *Ambilakan baju saya!*

2. Tindak Tutur Tidak Langsung

Tindak tutur tidak langsung adalah tindak tutur untuk memerintah seseorang melakukan sesuatu secara tidak langsung, dengan menggunakan modus kalimat berita dan kalimat tanya. Tindak tutur tidak langsung ini dimaksudkan agar yang diperintah tidak merasa kalau diperintah. Tuturan yang diutarakan secara tidak langsung biasanya tidak dapat dijawab secara langsung, tetapi harus segera dilaksanakan maksud yang terimplikasi di dalamnya.

Sebagai contoh 1) *ada makanan dilemari?*, 2) *Dimana sapunya?* Kalimat 1) bila diucapkan kepada seseorang teman yang membutuhkan makanan, dimaksudkan untuk memerintahkan lawan tuturnya mengambil makanan yang ada dilemari yang dimaksud, bukan sekedar untuk menginformasikan bahwa dilemari ada makanan. Demikian pada tuturan 2) bila diutarakan oleh seorang ibu kepada anak, tidak semata-mata berfungsi untuk menanyakan dimana letak sapu itu, tetapi juga secara tidak langsung memerintah sang anak untuk mengambil sapu itu.

2.2.5 Fungsi Tindak Tutur

Dalam hal bahasa, teori fungsional adalah sebuah teori yang mendefinisikan bahasa sebagai sebuah bentuk komunikasi dan yang ingin memperlihatkan bagaimana bahasa bekerja dalam sistem-sistem masyarakat manusia yang lebih besar. Istilah-istilah yang menandai hadirnya fungsionalisme ialah maksud, tujuan, sasaran, dan rencana. Fungsi pragmatis tindak tutur adalah fungsi yang diacu oleh maksud tuturan di dalam pemakaiannya untuk berkomunikasi antarpenutur (Rustono, 2000: 92). Adapun fungsi pragmatis tuturan yang menunjang pengungkapan yakni fungsi representatif, direktif, ekspersif, komisif, dan deklaratif.

a. Fungsi Representatif

Rustono (2000: 92) menyatakan bahwa fungsi representatif yang diacu oleh maksud tuturan di dalam pemakaiannya untuk meyarankan kebenaran. Dengan fungsi pragmatis ini penutur bermaksud menyatakan kebenaran sesuatu yang dituturkannya. Subfungsi pragmatis ini antara lain: menyatakan, melaporkan, menunjukkan, menyebutkan.

b. Fungsi Direktif

Menurut Rustono (2000: 99) fungsi direktif merupakan fungsi yang diacu oleh maksud tuturan di dalam pemakaiannya agar mitra tuturnya melakukan tindakan seperti yang disebutkan di dalam tuturannya. Melalui fungsi pragmatis ini mitra tutur diminta melakukan perbuatan apa yang dituturkan penutur. Subfungsi pragmatis mencakup menyuruh, memohon, menuntut, menyarankan, dan menantang ternasuk ke dalam jenis fungsi pragmatis ini.

c. Fungsi Ekspresif

Fungsi yang diacu oleh maksud tuturan di dalam pemakaiannya untuk menyatakan penilaian disebut fungsi pragmatis ekspresif (Rustono, 2000: 106). Dengan fungsi pragmatis ini, penutur bermaksud menilai atas hal yang dituturkannya. Termasuk ke dalam fungsi pragmatik ini adalah memuji, mengucapkan terima kasih, mengkritik, mengeluh, menyalahkan, mengucapkan selamat dan menyanjung.

d. Fungsi Komisif

Rustono (2000: 12) menyatakan bahwa fungsi pragmatis komisif yakni fungsi yang diacu oleh maksud tuturan dalam pemakaiannya untuk mengikat penuturnya melakukan tindakan seperti yang disebutkan dalam tuturannya. Subfungsi pragmatis komisif meliputi berjanji, bersumpah dan mengancam. Tuturan berikut ini merupakan contoh tuturan yang mengandung subfungsi pragmatis berjanji dan mengancam.

e. Fungsi Deklaratif

Tindak tutur ini untuk menciptakan hal yang baru menggambarkan perubahan dalam suatu keadaan hubungan, misalnya ketika melarang, menggolongkan, mengizinkan, membatalkan dan memutuskan.

2.2.6 Modus Tuturan

Rustono (1998: 9) mengatakan modus tuturan adalah verba yang mengungkapkan suasana psikologis perbuatan menurut tafsiran penutur atau sikap penutur tentang apa yang dituturkannya. Secara formal, berdasarkan modulusnya

Wijana (1996: 32) membedakan tuturan menjadi tiga yakni, tuturan bermodus deklaratif, modus interogatif, dan modus imperatif.

a. Modus deklaratif

Modus deklaratif digunakan untuk memberitahukan sesuatu (informasi). Secara konvensional modus deklaratif ditandai dengan tanda titik, dan diucapkan dengan intonasi yang datar.

b. Modus interogatif

Modus interogatif digunakan untuk menanyakan sesuatu. Secara konvensional modus interogatif ditandai dengan tanda tanya, dan disertai dengan intonasi yang sedikit naik.

c. Modus imperatif

Modus imperatif digunakan untuk menanyakan perintah, ajakan, permintaan atau permohonan. Secara konvensional ditandai dengan tanda seru dan diucapkan dengan intonasi naik.

2.2.7 Kesantunan Berbahasa

Kesantunan berbahasa lebih berkenaan dengan substansi bahasanya (Chaer, 2010: 6). Kesantunan berbahasa adalah properti yang diasosiasikan dengan tuturan dan dalam hal ini menurut si lawan tutur, bahwa si penutur tidak melampaui hak-haknya atau tidak mengingkari dalam memenuhi kewajibannya Fraser (dalam Chaer, 2010: 47).

Kesantunan berbahasa tercermin dalam tatacara berkomunikasi lewat tanda verbal atau tatacara berbahasa. Ketika berkomunikasi,, kita tunduk pada

norma-norma budaya, tidak hanya sekedar menyampaikan ide yang dipikirkan. Tata cara berbahasa harus sesuai dengan unsur-unsur budaya yang ada dalam masyarakat tempat hidup dan dipergunakannya suatu bahasa dalam berkomunikasi. Apabila tatacara berbahasa seseorang tidak sesuai dengan norma-norma budaya, maka ia akan mendapatkan nilai negatif, misalnya dituduh sebagai seorang yang sombong, angkuh, tak acuh, egois, tidak beradab, bahkan tidak berbudaya.

Selanjutnya, kesantunan berbahasa menurut Grice (dalam Pranowo, 2009: 55) menyatakan bahwa berkomunikasi seyogyanya hanya berbicara seperlunya, tetapi kadang-kadang justru harus berpanjang lebar untuk mencapai tujuan. Cara berkomunikasi tersebut kebanyakan berkaitan dengan sikap penutur dan perlakuan penutur. Sikap penutur antara lain, sikap hormat, sikap *andhap asor*, sikap *empan papan* dan sikap *tepa selira*. Perlakuan penutur terhadap mitra tutur disesuaikan dengan level mitra tutur. Perlakuan penutur terhadap mitra tutur akan disesuaikan dengan level sosialnya.

Fraser (dalam Rahardi, 2005: 38-40) menyebutkan bahwa sedikitnya terdapat empat pandangan yang dapat digunakan untuk mengkaji masalah kesantunan dalam bertutur.

1. Pandangan kesantunan yang berkaitan dengan norma-norma sosial. Dalam pandangan ini, kesantunan dalam bertutur ditentukan berdasarkan norma-norma sosial dan kultural yang ada dan berlaku di dalam masyarakat bahasa itu. Santun dalam bertutur ini disejajarkan dengan etiket berbahasa.

2. Pandangan yang melihat kesantunan sebagai sebuah maksim percakapan dan sebagai sebuah upaya penyelamatan muka. Pandangan kesantunan sebagai maksim percakapan menganggap prinsip kesantunan hanyalah sebagai pelengkap prinsip kerja sama.
3. Pandangan ini melihat kesantunan sebagai tindakan untuk memenuhi persyaratan terpenuhinya sebuah kontrak percakapan. Jadi, bertindak santun itu sejajar dengan bertutur yang penuh pertimbangan etiket berbahasa.
4. Pandangan kesantunan yang keempat berkaitan dengan penelitian sociolinguistik. Dalam pandangan ini, kesantunan dipandang sebagai sebuah indeks sosial. Indeks sosial yang demikian terdapat dalam bentuk-bentuk referensi sosial, honorifik, dan gaya bicara (Rahardi, 2005: 40).

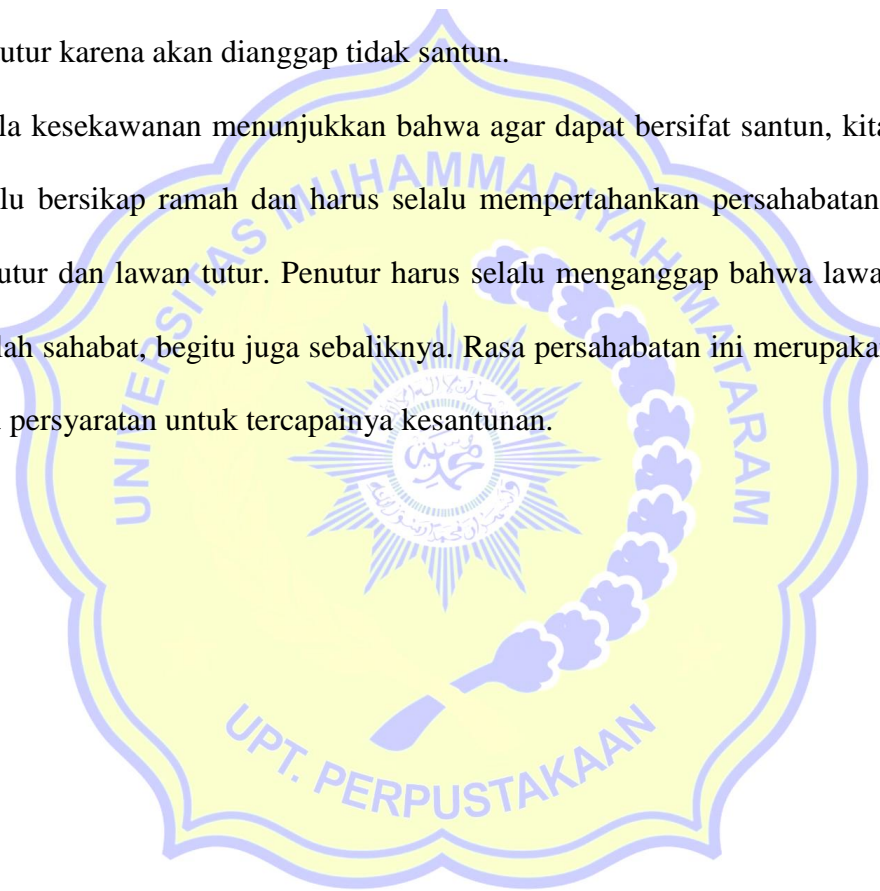
2.2.8 Skala Kesantunan

Yang dimaksud dengan skala kesantunan adalah peringkat kesantunan, mulai dari yang tidak santun sampai dengan yang paling santun. Berikut akan dibicarakan skala kesantunan dari Lakoff. Robin Lakoff (dalam Chaer 2010: 63-64) menyatakan ada tiga ketentuan untuk terpenuhi kesantunannya di dalam bertutur. Ketiga ketentuan itu adalah 1) skala formalitas (*formality scale*), 2) skala ketidak tegasan (*hesitancy scale*), dan 3) skala kesekawanan (*equality scale*). Berikut penjelasan secara singkat.

1. Skala formalitas (*formality scale*) menyatakan bahwa agar peserta pertuturan (penutur dan lawan tutur) merasa nyaman dalam kegiatan bertutur, maka tuturan yang digunakan tidak boleh bernada memaksa dan tidak boleh terkesan angkuh. Di dalam pertuturan, masing-masing peserta pertuturan harus saling

menjaga keformalitasan dan menjaga jarak yang sewajarnya dan sealamiah mungkin antara yang satu dengan yang lain.

2. Skala ketidaktegasan disebut juga skala pilihan (*optionality scale*) menunjukkan agar penutur dan lawan tutur dapat saling merasa nyaman dalam bertutur, maka pilihan-pilihan dalam bertutur harus diberikan oleh kedua belah pihak. Kita tidak boleh bersikap terlalu tegang atau terlalu kaku dalam kegiatan bertutur karena akan dianggap tidak santun.
3. Skala kesekawanan menunjukkan bahwa agar dapat bersifat santun, kita harus selalu bersikap ramah dan harus selalu mempertahankan persahabatan antara penutur dan lawan tutur. Penutur harus selalu menganggap bahwa lawan tutur adalah sahabat, begitu juga sebaliknya. Rasa persahabatan ini merupakan salah satu persyaratan untuk tercapainya kesantunan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dalam penelitian diperlukan metode dijadikan konsep kunci. Analisis data kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi (Sugiyono, 2016: 15). Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif karena data yang dihasilkan adalah data deskripsi berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari data yang akan diambil.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi adalah tempat dimana dilakukannya penelitian. Lokasi penelitian ini dilakukan di *Bolly Department Store* yang berada di desa Tente Bante kecamatan Woha kabupaten Bima provinsi Nusa Tenggara Barat.

3.3 Data dan Sumber Data

3.3.1 Data

Data adalah segala sesuatu yang sebagaimana adanya, bukan data yang sekedar terlihat, terucap tetapi data yang mengandung makna baik yang terlihat dan terucap tersebut (Sugiyono, 2013: 2). Data penelitian ini berupa tuturan karyawan *Bolly Department Store* pada pelanggan saat transaksi jual beli.

3.3.2 Sumber Data

Menurut Arikunto (2014: 172) sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini adalah karyawan *Bolly Departmen Store* yang berjumlah 85 orang.

Adapun teknik sampling atau penentuan informan dalam penelitian ini yakni dengan menggunakan teknik *Snowball sampling*. Sesuai dengan namanya, teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *snowball sampling* ini dengan cara memilih satu informan saja sebagai sumber data, jika data yang dicari tidak terpenuhi oleh informan pertama, maka peneliti mencari lagi informan lain sampai data yang dibutuhkan sampai pada suatu batas dimana tidak dijumpai lagi variasi informasi atau sudah sampai titik jenuh dari informasi tersebut. Dan semua informan mendapatkan hak yang sama dalam memberikan informasi atau data yang dibutuhkan peneliti.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, jika dilihat dari setting-nya pengumpulan data menggunakan *setting natural* (kondisi yang alamiah), dan jika dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data menggunakan sumber primer, yakni sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013: 62).

3.4.1 Metode observasi

Metode observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Faisal (dalam Sugiyono, 2014: 64), mengklasifikasikan observasi menjadi observasi partisipatif, observasi terang-terangan dan tersamar. Adapun di dalam penelitian ini akan menggunakan metode observasi partisipatif dengan jenis partisipasi lengkap. Dalam observasi ini, peneliti terlibat sepenuhnya dengan kegiatan sehari-hari masyarakat yang sedang diamati atau yang sedang digunakan sebagai sumber data penelitian, sehingga suasananya sudah natural, peneliti tidak lagi terlihat sedang

melakukan penelitian. Dalam penelitian ini metode observasi digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan tuturan karyawan pada pelanggan saat transaksi jual beli.

3.4.2 Metode rekam

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia rekam adalah alur-alur (magnetik) pada piringan hitam (atau pita kaset) yang dapat menghasilkan bunyi dan atau gambar. Metode rekam adalah metode yang teknik pelaksanaannya dengan cara merekam menggunakan media seperti tipe recorder atau handphone. Metode rekam dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan tuturan karyawan pada pelanggan pada saat transaksi jual beli.

3.4.3 Metode transkrip

Kata transkrip menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), berarti alihan. Dalam hal ini metode transkrip akan digunakan dalam penelitian ini untuk mengalihkan atau alih tulis tuturan karyawan pada pelanggan dari hasil rekaman kedalam bentuk tulisan.

3.4.4 Metode terjemahan

Menurut Danielus (dalam Emzir, 2015: 1), sebuah terjemahan adalah suatu teks yang ditulis dalam suatu bahasa yang diketahui dengan baik yang merujuk pada dan merepresentasikan sebuah teks dalam suatu bahasa yang tidak diketahui secara baik.

Penerjemahan adalah suatu proses atau hasil pengalihan pesan, ide, makna, dari teks sumber dalam suatu bahasa ke dalam teks tujuan dalam bahasa lain (Emzir, 2015: 13). Dalam penelitian ini, teknik terjemahan akan digunakan untuk

menyalin tuturan karyawan pada pelanggan dari bahasa bima ke dalam bahasa Indonesia.

3.4.5 Metode dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang (Sugiyono, 2013: 82). Namun data yang dimaksud disini bukan hanya data yang berkenaan dengan tuturan karyawan pada pelanggan saja, melainkan data yang dimaksud disini adalah data yang berkenaan dengan letak geografis wilayah penelitian.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah alat yang dipakai untuk mengerjakan sesuatu atau sarana penelitian (berupa seperangkat tes dan sebagainya) untuk mengumpulkan data sebagai bahan pengolahan.

Menurut Arikunto (2006: 160), instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pulpen dan kertas untuk mencatat tuturan, dan *handphone* sebagai alat untuk merekam tuturan, dan mengambil gambar saat tuturan terjadi atau saat peneliti sedang mengobservasi.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2013: 89).

Penelitian ini menggunakan analisis data yang bersifat deskriptif kualitatif. Dalam penelitian kualitatif ini proses analisis data akan dibagi menjadi beberapa tahapan antara lain adalah 1) analisis sebelum memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data, hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. 2) analisis selama dilapangan. Analisis di sini menggunakan model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013: 92). Data penelitian dianalisis pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Adapun langkah-langkah dalam analisis data kualitatif selama dilapangan ini antara lain:

1) Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas,

dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Dalam hal ini, peneliti akan merangkum data tuturan yang mengandung tuturan karyawan terhadap pelanggan yang sudah ditranskrip dan diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia. Setelah itu data di kelompokkan berdasarkan fungsi tindak tuturnya yakni, tindak tutur representatif, tindak tutur komisif, tindak tutur direktif, tindak tutur ekspresif dan tindak tutur deklaratif.

2) Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat. Dalam hal ini Miles and Huberman menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3) Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih kurang jelas dan setelah diteliti menjadi jelas.