

KESANTUNAN BERBAHASA PRAMUNIAGA DALAM MELAYANI KONSUMEN DI TOKO BUKU SARI ANGGREK PADANG

Oleh:

Sulastutik¹, Amril Amir², Ellya Ratna³

Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia

FBS Universitas Negeri Padang

email: utytymam@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to (1) describe the types of speech acts courtesy clerk in serving consumers when buying and selling bertansaksi Bookstore Sari Orchids in Padang. (2) identify the principles of politeness used salesclerk in serving consumers based on linguistic politeness. This research is a qualitative study using descriptive because this study aimed to describe the data obtained from the field or informants. The data captured on the "linguistic politeness in Serving Buyers Clerk Bookstore Padang Sari Orchid". The research data is linguistic politeness in Serving Buyers Clerk Bookstore Sari Orchid Padang. Data were analyzed with data analysis techniques as follows: (1) identifying and classifying the speech acts used clerk ilokusi in serving consumers. (2) analyze the types of speech acts and politeness in speech acts saleswoman consumers. (3) menabulisasikan speech acts and politeness in.

Kata kunci: *kesantunan berbahasa, pramuniaga, konsumen*

A. Pendahuluan

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.

Komunikasi adalah suatu proses informasi antara individual dituturkan melalui sistem simbol, tanda atau tingkah laku yang umum. Bahasa adalah sistem untuk melaksanakan maksud, maka anggota masyarakat memerlukan bahasa yang santun.

Terkait dengan hal di atas kesantunan berbahasa pramuniaga dalam melayani konsumen di Toko Buku Sari Anggrek Padang kurang digunakan bahkan kurang dipahami. Pramuniaga kadang-kadang kurang menghargai konsumen. Jadi, pembelajaran berbahasa secara santun saat ini sangat dibutuhkan karena kenyataannya menunjukkan sedikitnya orang yang dapat berbahasa santun. Saat ini orang berbahasa kurang menghiraukan kesantunan, apa saja yang boleh dikatakan dan dengan cara seandainya.

Dipilihnya Toko Buku Sari Anggrek Padang adalah salah satu yang banyak diminati oleh masyarakat kota Padang, dikarenakan lokasi atau tempatnya mudah ditempuh atau dijangkau oleh berbagai kendaraan umum maupun pribadi. Toko Buku Sari Anggrek Padang tidak hanya menyediakan koleksi buku-buku pelajaran dan pengetahuan umum lainnya namun juga

¹ Mahasiswa penulis skripsi Prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, wisuda periode Maret 2013

² Pembimbing I, Dosen FBS Universitas Negeri Padang

³ Pembimbing II, Dosen FBS Universitas Negeri Padang

menyediakan peralatan kantor, peralatan sekolah, juga menyediakan kebutuhan sehari-hari atau mini market yang terdapat di lantai satu. Untuk itu, penelitian ini akan mengkaji jenis dan prinsip kesantunan berbahasa pramuniaga dalam melayani konsumen di Toko Buku Sari Anggrek Padang.

Selanjutnya, untuk melakukan penelitian terhadap kesantunan berbahasa di toko buku sari anggrek padang 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 pramuniaga” belum dilakukan di toko buku sari anggrek padang” dan selanjutnya penulis berharap penelitian ini dapat memberikan pengetahuan atau manfaat bagi jurusan lain atau ilmu-ilmu lain.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa penting untuk melakukan penelitian tentang “kesantunan berbahasa pramuniaga” di toko buku. Oleh sebab itu, peneliti mengangkat judul kesantunan berbahasa pramuniaga dalam melayani pembeli di toko buku sari anggrek padang.”

Menurut Wijana (1996:1), pragmatik adalah cabang ilmu bahasa yang mempelajari struktur bahasa secara eksternal, yakni bagaimana satuan kebahasaan ini digunakan di dalam komunikasi. Pendapat yang sama juga dikemukakan Leech (1993:19-20) bahwa pragmatik adalah studi tentang makna hubungan situasi ujaran, situasi antara lain penutur dan petutur, konteks sebuah tuturan, dan tujuan tuturan sebagai bentuk tindakan atau tindak ujar, dan tuturan sebagai tindak verbal.

Leech (1993:137) berpendapat bahwa sebuah tindak tutur meliputi : (1) penuturan dalam mitra tutur, (2) konteks tutur, (3) tujuan tuturan, (4) tindak tutur sebagai bentuk tindak atau aktivitas, dan (5) tuturan sebagai produk tindak verbal. Tuturan berdasarkan kesantunan berbahasa yang berkaitan dengan kesantunan berbahasa mempunyai tujuan dan maksud tertentu untuk menghasilkan sebuah komunikasi. Tujuan tuturan berdasarkan kesantunan berbahasa merupakan salah satu aspek yang harus hadir dalam suatu tuturan yang bersifat kesantunan berbahasa, yang dimaksud dalam tujuan tuturan bersifat kesantunan berbahasa tersebut yakni untuk mencapai suatu hasil yang dikehendaki penutur oleh mitra tutur. Tujuannya yaitu, untuk menyampaikan suatu informasi, menyampaikan berita, membujuk, menyarankan, memerintah dan sebagainya. Dalam hal ini seorang penutur harus mampu meyakinkan mitra tuturnya atas maksud tuturannya.

Dari sekian linguistik yang berteorikan kesantunan berbahasa, namun teori yang banyak dipelajari orang adalah teori Brown dan Levinson (1978) dan teori Leech (1993). Kedua teori ini mempunyai pangkal tolak yang sama, kedua-duanya menjawab pertanyaan mengapa “Prinsip Kerjasama”. Grice di dalam komunikasi yang nyata atau yang sebenarnya sering dilanggar orang. Secara ringkas, teori kesantunan berbahasa menurut Brown dan Levinson berkisar atas nosi muka. Semua orang yang rasional punya muka (dalam arti kiasan) dan muka itu harus di jaga, dipelihara, dihormati dan sebagainya. Menurut Brown dan Levinson muka ini terdiri dari atas dua muka negatif dan positif.

Dalam kesantunan berbahasa adalah bagaimana cara berbahasa yang santun kepada orang lain terutama kepada orang yang lebih tua dari kita misalnya: “*maaf buk apa ada kendala dengan buku yang ibu cari?*”, kepada teman sebaya misalnya: “*selamat siang ada yang bisa saya bantu?*”, dan kepada orang yang lebih kecil dari kita misalnya: “*mau cari apa dek mari kakak bantu!*”. Agar tidak terjadi kesalah pahaman anatara kita dengan lawan bicara kita.

Kesantunan berbicara adalah bagaimana tata cara saat kita berbicara kepada orang lain atau tata cara berbicara pramuniaga kepada konsumen yang lebih tua misalnya: “*mari buk saya bantu membawa barangnya ke kasir sebelah sana*”, konsumen sebaya dengan pramuniaga misalnya “*maaf apa buku yang jilid ini yang anda maksud?*”, dan konsumen lebih kecil dari pramuniaga misalnya: “*sini kakak bantu untuk mengembilkannya*”.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Menurut Semi (1993:23) metode deskriptif merupakan metode yang dilakukan dengan tidak menggunakan angka-angka, tetapi menggunakan kedalaman penghayatan terhadap interaksi antara konsep yang sedang dikaji secara empiris. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya.

Menurut Taylor (dalam Moleong, 2002:3) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari objek yang diamati atau penelitian yang mengadakan perhitungan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan data yang diperoleh dari lapangan atau informan. Data yang diambil tersebut tentang “kesantunan berbahasa pramuniaga dalam melayani pembeli di toko buku Sari Anggrek Padang.”

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode simak. Metode simak memiliki teknik dasar yang berwujud teknik sadap (Mahsun, 2005:90). Teknik sadap disebut sebagai teknik dasar dalam metode simak karena pada hakekatnya penyimakan diwujudkan dengan penyadapan. Dalam arti, peneliti dalam upaya mendapatkan data dilakukan dengan menyadap penggunaan bahasa seorang atau beberapa orang karyawan. Selanjutnya, teknik sadap ini diikuti dengan teknik lanjutan yang berupa teknik rekam. Teknik rekam adalah teknik lanjutan yang dilakukan peneliti menggunakan *tape recorder* untuk merekam tuturan pedagang.

C. Pembahasan

Dalam bab ini diuraikan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap jenis tindak tutur ilokusi dan kesantunan berbahasa pramuniaga dalam melayani pembeli di Toko Buku Sari Anggrek Padang. Tuturan yang dianalisis adalah tuturan yang diucapkan oleh pramuniaga di TokoBukuSariAnggrek.

Hasil penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu (1) jenis tindak tutur ilokusi yang digunakan pramuniaga dalam melayani pembeli di toko buku sari anggrek padang dan (2) kesantunan berbahasa pramuniaga dalam melayani pembeli di toko buku sari anggrek padang. Hasil penelitian ini diuraikan dengan menggunakan kode. Kode yang digunakan adalah : kode P, untuk tuturan pramuniaga dan kode K untuk tuturan konsumen. Penomoran yang dilakukan dalam menganalisis data dilakukan secara beraturan. Dalam memberikan penomoran untuk masing-masing tuturan tidak dibedakan nama tokonya.

Tabel 1

Tabulasi Jenis Tindak Tutur Pramuniaga di Toko Buku Sari Anggrek Padang

No.	Jenis Tuturan	Tuturan
A	Tindak tutur representatif	
	Menjelaskan	29 tuturan
	Melaporkan	42 tuturan
	Menyatakan	14 tuturan
	Meminta	01 tuturan
	Total	86 tuturan
b.	Tindak tutur komisif	
c.	Tindak tutur direktif	
	Memohon	04 tuturan
	Mengusulkan	12 tuturan
	Bertanya	13 tuturan
	Mempersilahkan	01 tuturan

	Total	30 tuturan
d.	Tindak tutur ekspresif	
	Memuji	18 tuturan
	Mengkritik	01 tuturan
	Minta izin	01 tuturan
	Total	20 tuturan
e.	Tindak tutur deklaratif	13 tuturan
	Total	149 tuturan

Tabel 2

Tabulasi Kesopanan Tindak Tutur Ilokusi yang Digunakan Pramuniaga dalam Melayani Pembeli di Toko Buku Sari Anggrek Padang

No.	Jumlah Tuturan	Jenis Maksim	Skor	
			Sopan	Tidak Sopan
A	82	Maksim	29 tuturan	53 tuturan
B	5	Kebijaksanaan	4 Tuturan	1 tuturan
C	20	Maksim Penerimaan	17 Tuturan	3 Tuturan
		Maksim Kemurahan		
D	8	Maksim	6 Tuturan	2 Tuturan
		Kerendahan hati		
E	31	Maksim	15 Tuturan	16 Tuturan
		Kecocokan		
F	3	Maksim	3 Tuturan	
		Kesimpatian		
Jumlah	149		74 Tuturan	75 tuturan

1. Jenis Tindak Tutur Ilokusi yang Digunakan Pramuniaga dalam Melayani Pembeli di Toko Buku Sari Anggrek Padang

Dari penelitian ini diperoleh isyarat bahwa masing-masing pramuniaga di Toko Buku Sari Anggrek Padang dalam melayani pemebli menggunakan lima jenis tindak tutur ilokusi yaitu: tindak tutur representatif, direktif, komisif, ekspresif, dan deklarasasi.

a. Tindak Tutur Representatif

1) Meminta

Meminta maksudnya adalah mengutarakan kepada siapa mengajukan pertanyaan. Dengan meminta ini orang yang ditunjuk (penutur) mendengar dan menyiapkan diri untuk mengambilkan barang atau menjawab pertanyaan tersebut. Tutur meminta ini dapat dilihat pada tuturan (3).

(3) “Yana, buku Antologi puisi ini apa masih ada stoknya, tolong bawa ke sini ya”

Tuturan (3) di atas meminta penutur untuk dapat mengambilkan barang yang dikehendaki oleh mitra tutur.

2) Menjelaskan

Menjelaskan adalah mengutarakan sesuatu dengan sejelas-jelasnya. Setelah penutur melakukan tindakan penjelasan diharapkan mitra tutur memahami penjelasan penutur dengan baik tindak tutur menjelaskan ini banyak digunakan oleh pramuniaga di toko buku sari anggrek

dalam melayani pembeli. ujaran-ujaran berikut ini merupakan contoh tindak menjelaskan (2) ini udah yang baru Mbak.

Pada tuturan (2) di atas penutur menjelaskan kepada mitra tutur bahwa harga buku tersebut adalah harga yang paling minimal dan tidak bisa ditawar lagi. Tuturan yang senada dapat dilihat pada tuturan (9), (18), (951), (114), (120).

Tindak tutur menjelaskan ini juga terdapat : (38) Siapa bilang tidak ada itu, kalau ini Rp.115.000,- tidak ada yang ukuran kecil lagi. Tuturan (38) Di atas menjelaskan kepada mitra tutur bahwa harga pada celana sekolah tersebut tidak Rp.115.000,- dan tidak ada pramuniaga yang lain mengatakan kalau harga celana sekolah itu Rp.115.000,- dengan ukuran terkecil.

3) Menyatakan

Menyatakan adalah mengutarakan suatu pernyataan. Bentuknya berupa pernyataan dari penutur tentang harga suatu barang yang tidak bisa dibantah lagi oleh mitra tutur. Tindak tutur menyatakan dapat dilihat pada (64) Kalau ini Aiwa Rp.295.000,- harga pasnya Rp.250.000,-

Tuturan (64) Di atas menyatakan bahwa harga barang tersebut merupakan harga pas dan tidak bisa ditawar lagi. Tuturan menyatakan dapat dilihat juga pada tuturan berikut ini :

(91) Bisa diskon 10%

Tuturan (91) di atas menyatakan bahwa harga barang tersebut ada diskonnya dari harga yang tertera yaitu sebanyak 10%.

4) Melaporkan

Melaporkan adalah memberi laporan tentang suatu pernyataan. Dengan memberikan laporan penutur dapat memahami apa yang dikendaki oleh lawan bicaranya (mitra tutur). Tindak tutur melaporkan ini dapat dilihat pada tuturan berikut ini.

(239) Ini tinggal satu lagi Dek.

Tuturan (239) di atas menyatakan bahwa barang yang akan dibeli oleh mitra tutur tinggal satu saja tidak ada yang lainnya.

Tuturan melaporkan dapat dilihat juga pada wacana berikut ini.

K : Ada warna lain?

(210) P : Ada

Wacana di atas menyatakan bahwa pembeli menanyakan tentang barang yang ditawarkan pramuniaga kalau ada warna yang lain. Pertanyaan pembeli dijawab oleh pramuniaga dengan cara melaporkan bahwa barang itu ada.

b. Tindak Tutur Komisif

Tindak komisif atau yang berfungsi mendorong pembicara untuk melakukan sesuatu seperti tindak berjanji, bersumpah, berkewajiban, bernazar dan sebagainya. Dari sekian tuturan tidak ditemui satu pun yang menggunakan tindak tutur komisif.

c. Tindak Tutur Direktif

Tindak tutur direktif adalah tindak tutur yang berfungsi mendorong pendengar untuk melakukan sesuatu seperti mengusulkan, memohon, mendesak dan sebagainya. Tindak tutur direktif yang ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1) Memohon

Tindak memohon adalah mengajukan permohonan kepada seseorang supaya permintaannya dikabulkan. Pada tindakan ini penutur menyampaikan permintaannya dengan cara yang halus, sehingga mitra tutur tidak terpaksa untuk mengabulkan permintaannya. Tindak direktif memohon ini terdapat pada tuturan (11).

(11) Ini ajalah Mbak, buku ini udah yang paling baru

Tuturan (11) di atas mengungkapkan bahwa penutur memohon kepada mitra tuturnya untuk tidak meminta buku yang lain. Tapi tuturan yang diucapkan oleh karyawan tersebut tidak menyinggung perasaan mitra tuturnya.

2) Mengusulkan

Tindak mengusulkan adalah mengajukan usulan atau pendapat kepada seseorang. Tujuan dari tindak mengusulkan adalah untuk menghasilkan tindakan yang disetujui oleh penutur dan mitra tuturnya. tindak tutur direktif mengusulkan ini terlihat pada tuturan (15) dan (21).

(15) Dengan karangan Chairil Gibran.

Tutur (15) di atas menyatakan bahwa penutur mengusulkan kepada mitra tuturnya untuk mengambil barang dengan karangan yang lain. (247) Paskan dulu, nanti kalau sempit bisa Kakak carikan yang agak besaran sedikit.

3) Bertanya

Tindak bertanya adalah mengajukan pertanyaan kepada seseorang. Tindak tutur bertanya ini dapat dilihat pada wacana berikut ini.

(83) P : Cari apa Dek, bisa Kakak bantu?

K : Sebentar y Kak.

Tuturan (83) di atas menyatakan bahwa penutur bertanya kepada mitra tutur tentang apa yang diinginkan oleh mitra tuturnya. Tuturan bertanya ini juga dapat dilihat pada wacana berikut ini:

K : Bedak Pixy ada Kak?

(224) P : Yang mananya? Dia ada dua macam tropical sama natural.

Tuturan (224) di atas menyatakan bahwa penutur kembali mengulang pertanyaan mitra tuturnya kembali dengan tujuan supaya pertanyaan itu lebih jelas.

4) Mempersilahkan

Tindak mempersilahkan adalah menyuruh seseorang atau memberi izin seseorang untuk melakukan kegiatan. Tindak mempersilahkan dapat dilihat pada wacana berikut ini.

K2 : Tidak pernah mencoba, kalau pas gimana?

(165) P : Coba saja mana tahu cocok ukurannya.

Tutur mempersilahkan di atas menyatakan bahwa penutur tidak keberatan kalau mitra tutur membuka barang yang ditawarkan. Tujuan dari tindak mempersilahkan ini bagi penutur adalah supaya mitra tutur merasa puas dengan barang yang ditawarkan penutur dengan cara membuka langsung oleh penutur.

d. Tindak Tutur Ekspresif

Tindak tutur ekspresif yaitu tindak tutur yang menyangkut perasaan dan sikap seperti minta maaf, berterima kasih, mengadukan, menyampaikan, mengkritik, memberi penghargaan, memuji dan sebagainya.

1) Memuji

Tindak tutur memuji adalah tindak tutur yang memberikan pujian kepada mitra tuturnya. Tindak tutur memuji bertujuan untuk menyenangkan hati mitra tutur. Tindak memuji ini dapat dilihat pada tuturan (5).

(5) Ini bagus loh Mbak, ini warnanya ada yang lain!

Pada tuturan di atas tindak memuji tidak ditujukan kepada mitra tuturnya tetapi ditujukan kepada barang yang ditawarkan oleh pramuniaga.

2) Mengkritik

Tindak tutur mengkritik adalah tindak tutur yang bertujuan untuk memberi kritikan kepada mitra tutur. Tindak tutur mengkritik ini bertujuan untuk memberikan pendapat kepada mitra

tutur dan pendapat tersebut akan dipertimbangkan oleh mitra tutur apakah diterima atau tidak. Dari tuturan antara pramuniaga di TokoBukuSariAnggrekPadang dengan pembeli ditemukan satu tindak tutur mengkritik yaitu :

(12) Udah pas warnanya, tapi warna yang tidak bagus, warnanya terang sekali, tapi coba saja dulu!

Pada tuturan di atas tindak mengkritik ini bermaksud untuk memberikan pendapat atas warna pakaian yang dipilih oleh pembeli. Pramuniaga mengatakan bahwa warna tersebut tidak cocok untuk pembeli. Namun pramuniaga tersebut tidak memaksakan pendapatnya. Dan menyerahkan segala keputusan kepada pembeli tersebut.

3) Minta Izin

Tindak minta izin adalah mengharapkan perkenaan untuk melakukan sesuatu atau pernyataan mengabulkan. Tujuan dari tindak minta izin adalah penutur memohon supaya keinginannya dikabulkan. Tindak minta izin ini dapat dilihat pada tuturan di bawah ini.

(16) Permisi Dik!

Tutur minta izin di atas, menyatakan bahwa penutur mengharapkan mitra tutur menghormati mitra tutur yang berkunjung ke tokonya, untuk menghormati mitra tutur/ pembeli penutur minta izin sebelum mengambil barang untuk konsumen lainnya.

e. Tindak Tutur Deklaratif

Tindak tutur deklaratif adalah tindak tutur yang berfungsi menetapkan dan membenarkan suatu tindak tutur yang lain. Tindak tutur deklaratif adalah tindakan yang mengeluarkan pernyataan secara jelas dan ringkas. Tindak tutur yang ditemukan di dalam penelitian ini adalah tindak tutur menyetujui dan tidak menyetujui.

1) Menyetujui

Tindak menyetujui adalah tindakan yang mengiyakan terhadap pendapat atau usulan dari mitra tutur. Tindak menyetujui ini dapat dilihat pada wacana berikut ini:

K : Boleh liat-liat

(208) P : Boleh

Wacana di atas menyatakan bahwa penutur tidak keberatan atau setuju dengan perbuatan mitra tuturnya yang hanya bertanya saja, tapi tidak jadi membeli.

2) Tidak Menyetujui

Tindak menyetujui adalah tindakan menindakkan terhadap pendapat atau kurang sependapat dari pendapat mitra tutur. Tindak tutur menyetujui ini dapat dilihat pada wacana berikut ini:

K : Ini untuk merekam?

(68) P : Tidak bisa, untuk merekam Sony yang kecilnya!

Wacana di atas menyatakan bahwa penutur tidak setuju dengan pendapat mitra tuturnya yang mengatakan bahwa alat itu untuk merekam. Pernyataan tidak menyetujui juga ditambah dengan alasan oleh penutur.

2. Bentuk Kesopanan Tindak Tutur yang Digunakan Pramuniaga di Toko Buku Sari Anggrek Padang

Dari tabel di atas dapat dilihat yang menduduki peringkat I tinggi cara membentuk kesantunan berbahasa pramuniaga dalam melayani pembeli di TokoSariAnggrekPadang adalah maksim kebijaksanaan menduduki peringkat pertama dengan jumlah tuturan 82 tuturan, maksim kesantunan kecocokan menduduki peringkat II dengan jumlah tuturan 31 tuturan, maksim kesantunan kemurahan menduduki peringkat III dengan jumlah tuturan 20 tuturan, maksim kesantunan kerendahan hati menduduki peringkat IV dengan jumlah tuturan 8 tuturan,

maksim penerimaan menduduki peringkat V dengan jumlah tuturan 5 tuturan, sedangkan maksim kesimpatian menduduki peringkat terakhir dengan 3 tuturan.

a. Maksim Kebijakan

Maksim ini diungkapkan dengan tuturan impositif dan komisif. Maksim ini menjelaskan setiap peserta pertuturan meminimalkan dengan kerugian pada orang lain atau memaksimalkan keuntungan bagi orang lain. Dalam maksim ini dapat dikatakan bahwa semakin panjang tuturan seseorang semakin besar pula keinginan orang untuk bersikap sopan kepada lawan bicaranya. Ujaran-ujaran di bawah ini merupakan contoh penerapan maksim kebijakan.

- (4) Yana, buku Antopologi puisi apa masih ada stoknya? Tolong bawa ke sini ya.
- (9) Ini udah diskon 20%!
- (11) Ini sajalah Mbak, ini sudah koleksi yang terbaru.
- (218) Cobalah dulu, ini ukuran m, mana tahu ukurannya pas!
- (260) Ini no 26, coba dulu!

Kesantunan ujaran (4) dibentuk dengan ujaran impositif yang menyatakan perintah untuk mengambil barang dengan pelunakan ungkapan dengan cara meminta. Memerintahkan dengan kalimat berita atau kalimat tanya dipandang lebih sopan dibandingkan dengan kalimat perintah.

b. Maksim Penerimaan

Maksim penerimaan diutarakan dengan ujaran komisif dan impositif. Maksim ini mewajibkan setiap peserta tuturan untuk memaksimalkan kerugian bagi diri sendiri dan meminimalkan keuntungan diri sendiri. Ujaran-ujaran di bawah ini merupakan contoh penerapan maksim penerimaan.

- (13) Sudah paskan ukurannya, tapi warnanya tidak bagus, ini kurang terang warnanya, tapi coba saja dulu!
- (20) Pakai yang dalam sekali-kali tidak apa-apa!
- (112) D.13 enak memakainya Dik, lembut!

Ujaran (13) dan (112) lebih sopan dibandingkan dengan ujaran (20) karena ujaran (20) penutur atau pramuniaga di TokoBukuSariAnggrekPadang berusaha memaksimalkan keuntungan dirinya tanpa menghiraukan mitra tuturnya. Pada tutur (20) penutur atau pramuniaga di Toko Buku Sari Anggrek Padang memaksakan kehendak kepada mitra tutur yang menyatakan tidak apa-apa memakai yang ia tawarkan. Pada tuturan (112) penutur atau pramuniaga di Toko Buku Sari Anggrek Padang menyatakan bahwa barang yang ditawarkan adalah barang bagus karena ia sudah mencobanya terlebih dahulu.

c. Maksim Kemurahan

Maksim kemurahan diutarakan dengan kalimat ekspresif dan kalimat asertif. Maksim kemurahan menuntut setiap peserta tutur untuk memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain. Maksim kemurahan ini lebih ditujukan dalam mengungkapkan perasaan dan mengutarakan pendapat. Ujaran di bawah ini merupakan contoh penerapan maksim kemurahan.

- (23) manis yang ini sayang!
- (264) Tidak pink ini bagus, banyak yang suka dengan warnanya.
- (222) Iya besar ini!
- (147) Ini manis, ini warna bibir!

Kesantunan ujaran (23) yang dibentuk dengan kalimat ekspresif dengan menyatakan keadaan bahwa barang yang dipilih itu kebesaran, ujaran ini lebih sopan karena disertai dengan pelunakan ungkapan dengan kata "sayang". Kesantunan ujaran (264) dibentuk dengan kalimat asertif yang menyatakan pendapat terhadap sesuatu, ujaran (264) menyatakan pendapat bahwa barang yang berwarna hitam itu bagus disertai dengan alasan sehingga memperkuat pendapat dari penutur tersebut. Ujaran (222) dibentuk dengan kalimat ekspresif, sama dengan ujaran

(23) tapi ujaran (222) ini kurang sopan dibandingkan dengan ujaran (23) karena ujaran (222) langsung menyatakan pendapat tanpa disertai dengan pelunakan ungkapan.

d. Maksim Kerendahan Hati

Maksim kerendahan hati dan maksim kemurahan sama-sama dibentuk dengan kalimat ekspresif dan asertif. Tapi maksim kerendahan hati berpusat pada diri sendiri, berbeda dengan maksim kemurahan yang berpusat kepada orang lain. Maksim kerendahan hati menuntut setiap peserta tutur untuk memaksimalkan ketidak hormatan pada diri sendiri.

Dalam menyatakan pendapat atau mengungkapkan perasaan penutur menempatkan dirinya lebih merendahkan diri. Ujaran di bawah ini merupakan contoh penerapan maksim kerendahan hati.

- (50) K : Lapang Mbak, lurus aja tadinya, 26 tidak ada?
P : Tidak ada Dek, hanya ini saja yang tinggal lagi, ini tinggal 2 potong, kedua-keduaya, ini bagus loh!
- (163) K : Mbak ini aroma apa?
P : Tidak tau!

Wacana (51) mematuhi prinsip kesopanan, karena (51) memuji orang lain, yang menyatakan rok yang dipakai mitra tuturnya adalah bagus. Wacana (164) melanggar prinsip kesopanan karena mitra tuturnya ingin menanyakan pendapat dari dirinya, namun dijawab secara singkat tanpa ada alasan. Tuturan (164) memaksimalkan kehormatan pada diri sendiri.

e. Maksim Kecocokan

Maksim kecocokan juga diungkapkan dengan kalimat ekspresif dan asertif. Maksim kecocokan mengharuskan setiap penutur dan lawan tutur memaksimalkan kecocokan diantara mereka. Ujaran-ujaran di bawah ini merupakan penerapan dari maksim kecocokan.

- (38) K : Yang ini bagaimana
P : Itu juga bagus pas buat warna kulit Adek yang putih.
- (140) K : Yang ini tropical ya Mbak
P : Tidak ada

Wacana (38) lebih sopan dibandingkan dengan wacana (140). Karena dalam (38) memaksimalkan kecocokan dengan pernyataan. Dalam hal ini tidak berarti orang setuju dengan pendapat atau pernyataan lawan tuturnya. Dalam hal ia tidak setuju dengan pendapat lawan tuturnya ia dapat membuat pernyataan yang mengandung ketidaksetujuan tersebut seperti ujaran (38). Tetapi ujaran (140) dikatakan tidak sopan karena ketidaksetujuan dinyatakan secara langsung tanpa diiringi pernyataan.

f. Maksim Kesimpatian

Maksim simpati ini merupakan penghormatan atau ucapan selamat kepada lawan tuturnya. Jika lawan tuturnya mendapat kesuksesan maka penutur wajib memberikan ucapan selamat, begitu pula bila lawan tuturnya mendapat musibah maka penutur wajib mengucapkan ucapan belasungkawa. Wacana di bawah ini merupakan contoh dari penerapan maksim kesimpatian.

- (79) K : Batrai ini satu Uni!
P : Jadi semuanya 11.300
K : Terima kasih ya Uni!
P : Terima kasih kembali!
- (92) K : Ukuran 26, ya.
P : Dek ini saja, ini bagus!
K : Iya!

Wacana (79) lebih sopan dibandingkan dengan wacana (92) karena wacana (79) setelah lawan tuturnya membeli barang yang dijualnya penutur memberikan ucapan selamat, tetapi wacana (92) dinilai kurang sopan karena penutur tidak memberi ucapan selamat setelah lawan tuturnya membeli barang yang ditawarkannya. Dari 294 tuturan yang terjadi antara pramuniaga

di Toko Buku Sari Anggrek Padang dengan pembeli maksim kesimpatian ini jarang sekali ditemukan.

D. Simpulan, Implikasi, dan Saran

Berdasarkan analisis data disimpulkan dua sebagai berikut ini. *Pertama*, ada empat jenis tindak tutur yang menonjol dan satu jenis tindak tutur yang tidak menonjol dalam pemakaian jenis tindak tutur pramuniaga di Toko Buku Sari Anggrek Padang dalam melayani pembeli. *Kedua*, jenis maksim kesantunan yang digunakan pramuniaga di Toko Buku Sari Anggrek Padang dalam melayani pembeli adalah : (a) maksim kebijaksanaan, (b) maksim penerimaan, (c) maksim kecocokan, (d) maksim kerendahan hati, (e) maksim kemurahan dan (f) maksim kesimpatian. *Ketiga*, Dalam melayani pembeli, pramuniaga di Toko Buku Sari Anggrek lebih banyak menggunakan bahasa yang kurang santun yang terdiri dari 75 sedangkan bahasa yang santun terdiri dari 74 tuturan.

Sesuai dengan hasil penelitian, dikemukakan saran sebagai berikut ini. Penelitian ini baru mengkaji tentang kesantunan berbahasa pramuniaga di Toko Buku Sari Anggrek Padang dalam melayani pembeli. Sehubungan dengan itu, masih perlu diteliti kesantunan berbahasa pramuniaga atau pegawai di toko buku lainnya, dan diperluas cakupannya yaitu kesantunan berbahasa pramuniaga atau pegawai dan pembeli atau penerimaan jasa.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan hasil penelitian untuk penulisan skripsi penulis dengan Pembimbing I Drs. Amril Amir, M.Pd. dan pembimbing II Dra. Ellya Ratna, M.Pd.

Daftar Rujukan

- Leech. Geoffrey, (1993). *Prinsip-prinsip Pragmatik/* oleh Geoffrey Leech; Penerjemah, M.D.D. Oka; pendamping, Setyadi Setyapranata, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press), 1993.
- Mahsun. 2005. *Metode Penelitian Bahasa*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Moleong, Lexy.J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Semi, M, Atar. 1993. *Metode Penelitian Sastra*. Bandung : Angkasa.
- Wijayana, I Dewa Putu. (1996). *Dasar-dasar Pragmatik*. Yogyakarta: Andi Offset, 1996.