

**KESANTUNAN BERBAHASA DALAM PERCAKAPAN ANTARA PENJUAL DAN PEMBELI
DI SIMPUR CENTER BANDAR LAMPUNG**

Apit Wahyu Perkasa¹, Supriyono², Rohana³
STKIP PGRI Bandar Lampung

apid0304@gmail.com, supriyono7863@gmail.com, Rohanaana566@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bentuk pelanggaran dan bentuk penggunaan maksim-maksim kesantunan berbahasa dalam percakapan antara penjual dan pembeli di Simpura Center Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji kesantunan berbahasa dalam percakapan antara penjual dan pembeli adalah metode deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah penjual dan pembeli yang berada di Simpura Center Bandar Lampung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan conclusion drawing/verification. Dengan cara merekam percakapan antara penjual dan pembeli selanjutnya data rekaman diubah menjadi teks, menandai dialog yang menunjukkan adanya bentuk penggunaan dan pelanggaran, mengklarifikasi temuan, menjelaskan bentuk penggunaan dan pelanggaran maksim-maksim kebahasaan, membahas pertanyaan penelitian dan menyimpulkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi yang terjadi antara penjual dan pembeli di Simpura Center Bandar Lampung berlangsung secara santun karena penjual dan pembeli sudah memperhatikan prinsip kesantunan berbahasa. Hal ini terbukti dari banyaknya maksim kebahasaan yang digunakan, dari 6 prinsip kesantunan berbahasa hampir semua maksim muncul dalam tuturan. Hasil analisis data menunjukkan temuan bentuk penggunaan maksim-maksim kebahasaan sebanyak 37, temuan data tersebut meliputi: maksim kebijaksanaan sebanyak 13 temuan, maksim kemurahan 12 temuan, maksim penghargaan 5 temuan, maksim kecocokan 6 temuan, dan maksim keredahan hati 1 temuan. Meskipun sedikit, namun ditemukan juga tuturan yang menyimpang atau tidak mematuhi prinsip kesantunan berbahasa. Terdapat 6 temuan bentuk pelanggaran maksim-maksim kebahasaan, temuan bentuk pelanggaran meliputi: maksim kebijaksanaan sebanyak 3 pelanggaran, maksim penghargaan 1 pelanggaran, maksim keredahan hati 1 pelanggaran, dan maksim kesimpatian 1 pelanggaran.

Kata Kunci: kesantunan berbahasa, tindak tutur

Abstract: This study aims to identify and describe the forms of violation and the use of language politeness maxims in conversations between sellers and buyers at Simpura Center Bandar Lampung. The research method used to examine language politeness in conversations between sellers and buyers is a qualitative descriptive method. The subjects of this study were sellers and buyers who were at the Simpura Center Bandar Lampung. The data analysis techniques used in this study were data reduction, data presentation, and conclusion drawing/verification. By recording the conversation between the seller and the buyer, then the recorded data is converted into text, marking a dialogue that shows the existence of forms of use and violation, clarifying findings, explaining forms of use and violation of linguistic maxims, discussing research questions and concluding. The results show that the interactions that occur between the seller and the buyer at the Simpura Center Bandar Lampung takes place in a polite manner because the seller and the buyer have paid attention to the principle of politeness in language. This is proven and the number of linguistic maxims used, from the 6 principles of politeness, almost as much as the maxims appear in speech. The results of data analysis showed that there were 37 findings of the use of maxims of linguistic maxims, the findings of the data included wisdom maxims as many as 13 findings, wisdom maxims 12 findings, remuneration maxims, compatibility maxims 6 findings, and humility maxim 1

findings. who deviate or do not comply with the principle of politeness in language There are 6 findings of violations of linguistic maxims, the findings of violations include maxim of wisdom as many as 3 violations, maxim of appreciation 1 violation, maxim of humility 1 violation, and maxim of sympathy 1 violation

Keywords: *language politeness, speech act*

PENDAHULUAN

Bahasa sering menjadi bahan penelitian sehingga ilmu tentang bahasa berkembang dengan sangat pesat. Bahasa sudah menjadi kebutuhan bagi kehidupan manusia karena manusia adalah makhluk sosial. Singkatnya manusia pasti membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidup dan untuk memenuhi kebutuhan interaksi dan komunikasi, bahasalah yang dimanfaatkan. Bahasa merupakan suatu fenomena yang selalu muncul dalam berbagai aspek kehidupan bermasyarakat. Bahasa sebagai suatu media atau alat yang digunakan manusia untuk berkomunikasi antara manusia satu dengan yang lainnya. Bahkan, kemampuan seseorang dalam berpikir juga dapat dilihat dari cara menggunakan bahasa dalam kehidupannya. Artinya, kualitas berbahasa seseorang juga memberikan gambaran kualitas berpikirnya. Hal inilah yang menegaskan bahwa seseorang tidaklah mungkin terlepas dari menggunakan bahasa dalam setiap sisi kehidupannya di dalam masyarakat.

Kemampuan manusia dalam memproduksi bahasa itulah yang kemudian disebut dengan berbahasa. Berbahasa masih sangat erat kaitannya dengan bahasa. Jika bahasa merupakan alat yang digunakan secara verbal, berbahasa dapat digunakan manusia untuk mengelolah bahasa-bahasa tersebut kemudian diproduksi menjadi bahasa-bahasa yang akan digunakan. Hal ini yang menegaskan bahwa kemampuan berbahasa merupakan suatu komponen pokok yang harus dikuasai oleh setiap individu. Berbicara adalah proses lanjutan setelah proses pengolahan bahasa yang kemudian diucapkan dalam bentuk tuturan. Berbicara bisa juga menjadi ajang untuk menunjukkan keterampilan seseorang dalam menyuarakan apa yang ada dalam pikirannya. Dalam berbicara, seseorang tidak hanya berfokus memikirkan apa yang akan disampaikan atau

dibicarakan melainkan harus juga memperhatikan apa yang disampaikan oleh lawan bicara. Tujuannya tentu agar dalam pembicaraan menimbulkan timbal balik yang baik dari kedua belah pihak. Hal yang harus diperhatikan adalah setiap orang harus selalu berhati-hati dalam memberikan jawaban kepada lawan bicara dalam tindak tutur dan jangan sampai menggunakan kata yang justru memberikan kesan negatif dan memungkinkan timbulnya konflik dan perdebatan. Dengan kata lain, setiap orang harus mampu berbahasa santun dalam setiap tuturan bersama siapapun, di manapun, dan kapanpun.

Bahasa yang santun merupakan bahasa-bahasa yang biasanya digunakan seseorang untuk berbicara kepada seseorang yang lebih tua atau lebih tinggi status sosialnya dalam masyarakat. Dalam berbahasa, kesantunan berbahasa menjadi suatu hal yang sangat penting sebab santun tidaknya bahasa yang digunakan akan sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari.

Perlunya berbahasa santun bagi siapapun tentu akan memberikan manfaat tersendiri termasuk dalam komunikasi jual beli di pasar atau tempat-tempat yang memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi dua arah, yakni ada pembicara dan ada lawan bicara. Sebagai contoh, berbahasa yang santun tentu akan dilakukan oleh penjual saat pembeli berkunjung dan berniat untuk membeli barang dagangan atau hanya sekedar bertanya. Penjual akan berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang ramah dan santun yang tujuannya tidak lain adalah untuk menarik perhatian pembeli. Sebaliknya pembeli pasti akan lebih memilih pelayanan yang mengutamakan keramahan dan kesantunan dari pihak penjual. Akan tetapi, tidak sedikit percakapan dalam ruang lingkup bisnis, seperti tawar menawar barang antara penjual dan pembeli

melanggar dari prinsip-prinsip kesantunan berbahasa. Adakalanya pembeli bertanya tentang dagangan yang dipajang oleh penjual tetapi justru dibalas dengan tuturan yang tidak sepatasnya disampaikan dalam situasi tersebut.

Pembeli : Mas, koleksi boneka di sini banyak juga, ya. Berapa harga termurah boneka-boneka itu?

Penjual : Mau tanya-tanya saja atau mau beli?

Percakapan tersebut, khususnya tuturan yang disampaikan oleh penjual, tidak demikian seharusnya. Penjual harus membalas pertanyaan dari pembeli dengan ramah dan santun, baik dari sikap maupun bahasanya sehingga pembeli bersimpati dengan pelayanan yang diberikan penjual. Jika yang terjadi demikian, justru dampaknya adalah pembeli akan segera berlalu dari toko yang dikunginya tersebut. Seharusnya, percakapan yang disampaikan oleh penjual seperti dalam kutipan berikut.

Pembeli : Mas, koleksi boneka di sini banyak juga, ya. Berapa harga termurah boneka-boneka itu?

Penjual : Iya, Bu. Kami memang koleksi banyak boneka. Harga boneka termurah adalah 45.000, Bu.

Percakapan yang demikian seharusnya yang diciptakan oleh penjual kepada pembeli sehingga pembeli akan bersimpati dan kemungkinan besar akan membeli boneka-boneka yang ada.

Berkenaan dengan pentingnya kesantunan berbahasa dalam interaksi jual beli maka sangat menarik melakukan penelitian. Penelitian yang akan dilakukan diberi judul “Kesantunan Berbahasa dalam Percakapan Antara Penjual dan Pembeli di Simpung Center Bandar Lampung”.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Bahasa

Dikemukakan oleh Chaer (2014: 4) bahasa adalah suatu sistem yang bersifat sistematis dan sekaligus sistemis. Yang dimaksud dengan sistemis adalah bahwa bahasa itu bukan suatu sistem tunggal, melainkan terdiri pula dari beberapa subsistem fonologi, subsistem morfologi, subsistem sintaksis, dan subsistem semantik. Sejalan dengan pendapat tersebut, menurut Mulyati (2017: 2) bahasa adalah sebuah system, artinya bahasa dibentuk oleh sejumlah komponen yang berpola secara tetap dapat dikaidahkan. Pendapat lainnya juga dikemukakan oleh Sihabuddin (2019: 15) bahasa adalah satu-satunya alat berbicara yang tidak bisa tergantikan dan bahasa inilah yang menjadi pembeda antara komunikasi verbal (berbicara) dengan komunikasi non-verbal (non bicara) kesepakatan penggunaan bahasa yang sama antara orang yang berbicara inilah yang membuat komunikasi verbal dalam interaksi pada kehidupan sehari-hari menjadi efektif.

B. Pengertian Berbicara

Sihabuddin (2019: 16) mengatakan berbicara adalah sebuah penguatan dari komunikasi non-verbal dengan berbicara komunikasi menjadi sangat jelas dan bisa langsung diterima atau ditolak.

Pendapat lainnya juga dikemukakan oleh Dibia (2018:150) bahwa berbicara merupakan keterampilan dalam menyampaikan pesan melalui bahasa lisan kepada orang lain.

Dikemukakan oleh Suandi, dkk. (2018: 179), berbicara merupakan perwujudan komunikasi secara lisan. Komunikasi secara lisan sering dilakukan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari dengan berbagai tujuan. Oleh karena itu, keterampilan berbicara telah dijadikan bagian yang esensial dalam kehidupan manusia agar

dapat melancarkan komunikasi dengan orang lain.

Menurut Nurgiantoro (2016: 441) berbicara adalah aktifitas berbahasa kedua yang dilakukan manusia dalam kehidupan bahasa setelah mendengarkan.

C.Hakikat Tindak Tutur

Dikemukakan oleh Chaer (2010: 27) tindak tutur adalah tuturan dari seseorang yang bersifat psikologis dan dilihat dari makna tindakan dalam tuturannya itu.

Pendapat lain disampaikan oleh Apriastuti (2017: 40) bahwa Tindak tutur merupakan sarana mengekspresikan pikiran dan perasaan. Bertindak tutur, seseorang tidak selalu mengatakan apa yang dimaksudkan. Pembicara sering kali bermaksud lebih banyak dari yang ia katakan secara aktual. Seseorang sering kali memiliki maksud berbeda dengan apa yang dikatakannya, bahkan sering bertentangan.

Megawati (2016: 161) tindak tutur adalah sebuah ujaran untuk menyampaikan maksud dari si pembicara dan efeknya terhadap si pendengar. Melalui berbicara, seseorang melakukan sesuatu, atau dengan menyatakan sesuatu, maka orangpun melakukan sesuatu. Chaer (2010: 79) sebuah tuturan disebut santun kalau tuturan itu tidak terdengar memaksa atau tidak bernanda angkuh; tuturan dapat memberi pilihan pada lawan tutur; serta tuturan itu dapat membuat lawan tutur menjadi senang.

D.Definisi Kesantunan Berbahasa

Dikemukakan oleh Fraser dalam Chaer (2010: 47) mengungkapkan bahwa kesantunan adalah properti yang diasosiasikan dengan tuturan dan di dalam hal ini menurut pendapat si lawan tutur, bahwa si penutur tidak melampaui hak-haknya atau tidak mengingkari dalam memenuhi kewajibannya.

Menurut Leech dalam Pramujiono, dkk (2020: 2) mendefinisikan kesantunan sebagai strategi untuk menghindari konflik yang dapat diukur dalam kaitannya dengan derajat upaya untuk menghindari situasi yang menyebabkan konflik.

Pandangan lain dikemukakan oleh Brown dan Levinson dalam Pramujiono, dkk (2020: 2-3) yang memandang kesantunan sebagai suatu sistem yang kompleks untuk memperhalus tindakan-tindakan yang mengancam muka.

Dikemukakan oleh Yule dalam Anggarini (2019: 43) kesantunan merupakan aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu sehingga kesantunan sekaligus menjadi prasyarat yang disepakati oleh perilaku sosial.

E.Fungsi Kesantunan Berbahasa

Dikemukakan oleh Searle dalam Budiwati (2017) menyatakan bahwa tindak tutur terbagi menjadi lima kategori yang menjadi fungsi kesantunan dalam berbahasa atas dasar maksud penutur ketika berbicara, yaitu:

- a. Representatif, yaitu tindak tutur yang mengikat penuturnya kepada kebenaran atas apa yang dikatakannya. Misalnya mengatakan, melaporkan, dan menyebutkan.
- b. Direktif, yaitu tindak tutur yang dilakukan penuturnya dengan maksud agar lawan tutur melakukan tindakan yang disebutkan dalam tuturan itu. Misalnya menyuruh, memohon, menuntut, menyarankan dan menantang.
- c. Ekspresif, yaitu tindak tutur yang dilakukan dengan maksud agar tuturannya diartikan sebagai evaluasi mengenai hal yang disebutkan di dalam tuturan itu. Misalnya memuji, mengucapkan terima kasih dan mengkritik.

- d. Komisif, yaitu tindak tutur yang mengikat penuturnya untuk melaksanakan apa yang disebutkan di dalam tuturannya. Misalnya berjanji, bersumpah dan mengancam.
- e. Deklaratif, yaitu tindak tutur yang dilakukan si penutur dengan maksud untuk menciptakan hal (status dan keadaan) yang baru. Misalnya memutuskan, membatalkan, melarang, mengizinkan, dan memberi maaf.

Pendapat lainnya dikemukakan oleh Chaer (2010: 79-98)

1. Fungsi Menyatakan

Fungsi menyatakan dalam kajian gramatikal dilakukan dalam bentuk kalimat deklaratif, yakni kalimat yang hanya menyampaikan berita atau kabar dengan keadaan sekeliling penutur. Dengan tuturan dalam kalimat deklaratif ini penutur tidak mengharapkan adanya komentar dari lawan tutur; juga memang tidak ada kewajiban yang lawan tutur untuk mengomentarnya. Fungsi ini digunakan untuk menyatakan beberapa keperluan:

- a. Menyatakan Informasi
- b. Menyatakan Perjanjian
- c. Menyatakan Keputusan
- d. Menyatakan Penjelasan
- e. Menyatakan Selamat.

2. Fungsi Menanyakan

Tuturan dengan fungsi menanyakan dilakukan dalam bentuk kalimat bermodus interogatif. Ciri utama kalimat interogatif dalam bahasa Indonesia adalah adanya intonasi naik pada akhir kalimat.

Fungsi ini digunakan untuk menanyakan beberapa keperluan:

- a. Menanyakan Meminta Pengakuan
- b. Menanyakan Meminta Alasan
- c. Menanyakan Meminta Pendapat
- d. Menanyakan Meminta Kesungguhan

3. Fungsi Memerintah

Tuturan dengan fungsi memerintah dilakukan dengan kalimat bermodus imperaktif. Ciri umum kalimat bermodus imperaktif adalah digunakan verba dasar atau verba prefik me-.

Fungsi ini digunakan untuk memerintah beberapa keperluan:

- a. Menyuruh
- b. Melarang
- c. Menyetujui dan Menolak

4. Fungsi Meminta Maaf

Pertuturan dengan fungsi meminta maaf biasanya dilakukan oleh penutur ataupun lawan tutur karena penutur atau lawan tutur merasa punya kesalahan atau telah dan akan melakukan “ketidaknyamanan” terhadap mitra tuturannya. Di dalam bahasa Indonesia hanya ada sebuah kata untuk meminta maaf, yaitu kata maaf.

5. Fungsi Mengeritik

Dalam pertuturan sehari-hari mengeritik berarti menyebutkan keburukan, kekurangan, kekeliruan, atau kesalahan seseorang. Tuturan mengeritik bisa mengancam muka negatif lawan tutur kalau dilakukan secara lugas.

F.Prinsip Kesantunan Berbahasa

Sebagaimana dijelaskan oleh *Geoffrey Leech* dalam Anggraini (2019: 44) menyatakan bahwa prinsip kesantunan ini meliputi enam maksim antara lain:

- (1) Maksim Kearifan (Tact Maxim)
- (2) Maksim Kedermawanan (Generosity Maxim)
- (3) Maksim Pujian (Approbation Maxim)
- (4) Maksim Kerendahan Hati (Modesty Maxim)
- (5) Maksim Kesepakatan (Agreement Maxim)
- (6) Maksim Simpati (Sympathy Maxim).

Rincian maksim-maksim kesantunan berbahasa tersebut, dipaparkan oleh Febriasari (2018: 142) sebagai berikut.

- 1. Maksim Kebijaksanaan (Tact Maxim)
Pemikiran utama maksim

kebijaksanaan/tact maxim dalam prinsip kesantunan yaitu peserta tutur sebaiknya berpegang terhadap prinsip agar meminimalkan keuntungan bagi diri sendiri serta memperbanyak keuntungan pihak lain saat berkomunikasi. Apabila dalam tutur orang berpegang teguh pada maksim kebijaksanaan, ia akan dapat menghindari sikap dengki, iri hati, dan sikap-sikap lain yang kurang santun terhadap mitra tutur.

2. Maksim Kedermawanan (Generosity Maxim)

Dengan maksim kedermawanan atau kemurahan hati, peserta tutur dihibahkan untuk menghormati sesama. Penghormatan terhadap orang lain akan terjadi apabila orang dapat mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain.

3. Maksim Penghargaan (Approbation Maxim)

Dalam maksim penghargaan/approbation maxim dipaparkan jika seseorang dikatakan santun bila saat berbicara berusaha untuk memberi penghargaan kepada rekan bicara. Penutur dan mitra tutur yang saling mencaci pada saat berkomunikasi dapat digolongkan sebagai manusia yang tidak baik maka perbuatan itu harus dihindari dalam pergaulan sesungguhnya.

4. Maksim Kesederhanaan (Modesty Maxim)

Dalam maksim kesederhanaan/modesty maxim, peserta tutur dihibahkan untuk memiliki sikap rendah hati. Kerendahan hati ini dilakukan dengan mengurangi pujian kepada diri sendiri. Orang dikategorikan congkak hati atau sombong bila dalam berbicara sering memuji diri sendiri. Dalam masyarakat bahasa dan budaya Indonesia, kesederhanaan dan kerendahan hati

banyak digunakan sebagai parameter penilaian kesantunan seseorang.

5. Maksim Permufakatan (Agreement Maxim)

Dalam maksim permufakatan/agreement maxim ini diharapkan supaya peserta tutur bisa membina kemufakatan saat berbicara. Di dalam masyarakat tutur Jawa, orang tidak diperbolehkan memenggal atau bahkan membantah secara langsung apa yang dituturkan oleh pihak lain.

6. Maksim Kesimpatisan (Sympathy Maxim)

Pada maksim kesimpatisan/sympathy maxim, menghimbau kepada peserta tutur agar memaksimalkan sikap simpati antar manusia dalam berbicara. Orang yang bersikap sinis terhadap pihak lain, akan dianggap sebagai orang yang tidak tahu sopan santun di dalam masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji kesantunan berbahasa dalam percakapan antara penjual dan pembeli di Simpung Center Bandar Lampung adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan conclusion drawing/verification. Dengan cara merekam percakapan antara penjual dan pembeli selanjutnya data rekaman diubah menjadi teks, menandai dialog yang menunjukkan adanya bentuk pelanggaran dan pelanggaran, mengklarifikasi temuan, menjelaskan bentuk pelanggaran dan pelanggaran maksim-maksim kebahasaan, membahas pertanyaan penelitian dan menyimpulkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pembahasan Bentuk Penggunaan Kesantunan Berbahasa

Penutur dikatakan santun apabila mereka dapat menyesuaikan dan menaati prinsip-prinsip kesantunan. Sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik, sesuai dengan yang dimaksudkan. Berdasarkan hasil analisis

data percakapan terdapat 24 temuan bentuk penggunaan maksim-maksim kebahasaan, temuan data meliputi: maksim kebijaksanaan sebanyak 10 data temuan, maksim kemurahan 8 data temuan, maksim penghargaan 2 data temuan, maksim kecocokan 3 data temuan, maksim kerendahan hati 1 data temuan.

Berdasarkan pada analisis data tuturan jual beli di Simpur Center Bandar Lampung ditemukan beberapa tuturan yang menunjukkan adanya bentuk penggunaan maksim-maksim kebahasaan sebagai berikut:

1. Data 1 Percakapan Pedagang Casing Handphone

Berdasarkan hasil analisis data percakapan terdapat 9 temuan bentuk penggunaan maksim-maksim kebahasaan, temuan data meliputi: 5 temuan data maksim kebijaksanaan, 2 temuan data maksim kemurahan, 1 temuan data maksim penghargaan dan 1 temuan data maksim kecocokan. Berdasarkan temuan data tersebut penjual casing Hp telah mematuhi 4 dari 6 prinsip kesantunan, 2 maksim yang tidak digunakan dalam data tuturan merupakan maksim kerendahan hati dan maksim kesimpatian. Maksim yang dominan digunakan dalam tuturan pada data 1 merupakan maksim kebijaksanaan yang mengutamakan keuntungan pembeli yang ditunjukkan melalui tuturan dan tindakan seperti menawarkan, mengambilkan dan mencariikan.

Dengan demikian bisa dikatakan tuturan pedagang casing Hp terbukti santun.

2. Data 2 Percakapan Pedagang Baju

Berdasarkan hasil analisis data percakapan terdapat 2 temuan bentuk penggunaan maksim kebahasaan yang keduanya adalah bentuk penggunaan maksim kebijaksanaan. Berdasarkan temuan data tersebut penjual baju hanya mematuhi 1 dari 6 prinsip kesantunan berbahasa, 5 maksim yang tidak

digunakan dalam data tuturan merupakan maksim kemurahan, maksim penghargaan, maksim kerendahan hati, maksim kecocokan dan maksim kesimpatian. Berdasarkan temuan data penjual diatas, pihak penjual bahkan belum mematuhi setengah dari maksim yang ada. . Terlebih dalam data tuturan penjual terdapat temuan data yang menunjukkan adanya bentuk pelanggaran kesantunan berbahasa. Maka dengan demikian tuturan masih kurang santun atau belum bisa dikatakan sebagai tuturan yang santun.

3. Data 3 Percakapan Pedagang Celana

Berdasarkan hasil analisis data percakapan terdapat 12 temuan bentuk penggunaan maksim kebahasaan, temuan data meliputi: 3 temuan data maksim kebijaksanaan, 5 temuan data maksim kemurahan, 1 temuan data maksim penghargaan, 2 temuan data maksim kecocokan dan 1 temuan data maksim kesimpatian. Berdasarkan temuan data tersebut penjual casing Hp telah mematuhi 5 dari 6 prinsip kesantunan, 1 maksim yang tidak digunakan dalam data tuturan merupakan maksim kerendahan hati. Maksim yang dominan digunakan dalam tuturan merupakan maksim kemurahan yang memaksimalkan penghormatan kepada pihak lain. Oleh sebab itu pedagang celana dikategorikan santun, karena telah menggunakan banyak prinsip kesantunan dalam setiap tuturanya kepada pembeli.

4. Data 4 Percakapan Pedagang Handphone

Berdasarkan hasil analisis data percakapan terdapat 1 temuan bentuk penggunaan maksim kebahasaan. temuan data tersebut diketahui penjual baju hanya mematuhi 1 dari 6 prinsip kesantunan berbahasa, 5 maksim yang tidak digunakan dalam data tuturan merupakan maksim kebijaksanaan, maksim penghargaan, maksim kerendahan hati, maksim kecocokan dan maksim kesimpatian. Berdasarkan temuan data penjual diatas, pihak penjual bahkan belum

mematuhi setengah dari maksim yang ada. Maka berdasarkan data tersebut tuturan dianggap masih kurang santun atau belum bisa dikatakan sebagai tuturan yang santun. Terlebih dalam data tuturan penjual terdapat temuan data yang menunjukkan adanya bentuk pelanggaran kesantunan berbahasa. Bentuk penggunaan maksim kemurahan ditandai pada tindakan penjual berusaha mencari produk yang dicari oleh pembeli ketempat lain sebab stok produk yang diinginkan pembeli tidak tersedia. Tindakan yang dilakukan penjual tidak lain sebagai upaya memenuhi keinginan pembeli.

5. Data 5 Percakapan Pedagang Baju Wanita

Berdasarkan hasil analisis data percakapan terdapat 8 temuan bentuk penggunaan maksim kebahasaan maksim-maksim kebahasaan, temuan data meliputi: 2 temuan data maksim kebijaksanaan, 8 temuan data maksim kemurahan, 2 temuan data maksim penghargaan dan 2 temuan data maksim kecocokan. Berdasarkan temuan data tersebut penjual kesing Hp telah mematuhi 4 dari 6 prinsip kesantunan, 2 maksim yang tidak digunakan dalam data tuturan merupakan maksim kerendahan hati dan maksim kesimpatian. Dengan demikian bisa dikatakan tuturan pedagang baju wanita merupakan tuturan yang santun, terlebih dalam pelaksanaannya pihak penjual tanpa ragu melakukan tindakan-tindakan non verbal yang menguntungkan pihak pembeli seperti memperisahkan dan selalu memperlihatkan senyum kepada pihak pembeli.

6. Data 6 Percakapan Pedagang Lipstik

Berdasarkan hasil analisis data percakapan terdapat 2 temuan bentuk penggunaan maksim kebahasaan, temuan data meliputi: 1 temuan data maksim kemurahan, 1 temuan data maksim penghargaan, Berdasarkan temuan data tersebut penjual lipstik dianggap sebagai tuturan santun meskipun percakapan yang dilakukan terbilang sangat singkat, dalam konteks yang sebenarnya

pembeli dengan maksud mencari barang yang diinginkan, namun barang yang sedang dicari oleh pembeli tidak ada tetapi pihak penjual tetap memaksimalkan keuntungan dari pihak pembeli dengan memberikan informasi, walaupun pihak penjual bisa saja tidak memberikan informasi kepada pihak pembeli karena hal tersebut sama sekali tidak memberikan keuntungan bagi pihak penjual.

7. Data 7 Percakapan Pedagang Parfum

Berdasarkan hasil analisis data percakapan terdapat 3 temuan bentuk penggunaan maksim kebahasaan, temuan data meliputi: 1 temuan data maksim kebijaksanaan, 1 temuan data maksim kemurahan dan 1 temuan data maksim kecocokan. Berdasarkan temuan data tersebut penjual parfum telah mematuhi 3 dari 6 prinsip kesantunan. Pedagang perfume dikategorikan santun, karena telah menggunakan prinsip kesantunan dan tidak melakukan pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa dalam tuturannya.

B. Pembahasan Bentuk Pelanggaran Kesantunan Berbahasa

Penutur dikatakan tidak santun apabila penutur melenceng atau tidak menaati prinsip-prinsip kesantunan berbahasa. Seperti bernada memaksa, terkesan angkuh dan membuat kerugian pada lawan tutur. Jika yang terjadi demikian maka penutur dianggap belum bisa saling menghargai antar sesama. Sehingga komunikasi tidak dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil analisis data percakapan terdapat 6 temuan bentuk pelanggaran maksim-maksim kebahasaan, temuan bentuk pelanggaran meliputi: maksim kebijaksanaan sebanyak 3 data temuan, maksim penghargaan 1 data temuan, maksim kerendahan hati 1 data temuan, dan maksim kesimpatian 1 data temuan.

Berdasarkan pada analisis data tuturan jual beli di Simpur Center Bandar Lampung

ditemukan beberapa tuturan yang menunjukkan adanya bentuk pelanggaran maksim-maksim kebahasaan sebagai berikut:

1. Data 2 Percakapan Pedagang Baju

Berdasarkan hasil analisis data percakapan terdapat 3 temuan bentuk pelanggaran. temuan data penjual baju tersebut melanggar 3 prinsip kesantunan berbahasa.

Berikut ketiga maksim yang dilanggar: maksim kebijaksanaan 1 temuan bentuk pelanggaran, maksim penghargaan 2 temuan bentuk pelanggaran dan maksim kesimpatian 1 temuan bentuk pelanggaran. Pada maksim kebijaksanaan penyimpangan terjadi saat penutur memaksimalkan keuntungan pada diri sendiri serta meminimalkan keuntungan bagi pembeli, penyimpangan pada maksim penghargaan terjadi akibat penjual menuturkan tuturan yang dianggap tidak menghargai pembeli. Sedangkan penyimpangan pada maksim kesimpatian ini ditunjukkan saat penjual sudah mengetahui bahwa barang yang dicari pembeli tidak tersedia, lantas hilang rasa simpati penjual terhadap pembeli yang ditandai dengan sikap acuh tak acuh yang ditunjukkan penjual saat menjawab tuturan pembeli.

3. Data 4 Percakapan Pedagang Handphone

Berdasarkan hasil analisis data percakapan terdapat 3 temuan bentuk pelanggaran. temuan data penjual baju tersebut melanggar 3 prinsip kesantunan berbahasa

Berikut ketiga maksim yang dilanggar: maksim kebijaksanaan 2 temuan bentuk pelanggaran dan maksim kerendahan hati 1 temuan bentuk pelanggaran. Pada maksim kebijaksanaan penyimpangan terjadi saat penutur memaksimalkan keuntungan pada diri sendiri serta meminimalkan keuntungan bagi pembeli dengan cara mematok dan menawarkan harga diatas harga yang dimiliki pembeli, hal tersebut sama saja

menutup kesempatan bagi pembeli untuk melakukan penawaran.

Sedangkan penyimpangan pada maksim kerendahan hati ini ditunjukkan pada tuturan penjual yang memaksimalkan pujian kepada dirinya sendiri, dibuktikan dalam kutipan “kalo gw mah kira-kira secondnya kurang bagus gw buangnya keluar, kayak di facebook gitu, kalo yang bagus baru gw pajang”.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa interaksi yang terjadi antara penjual dan pembeli di Simpur Center Bandar Lampung berlangsung secara santun karena penjual dan pembeli sudah memperhatikan prinsip kesantunan berbahasa. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya maksim kebahasaan yang digunakan dalam tuturan dari 6 prinsip kesantunan berbahasa hampir semua maksim muncul dalam tuturan. Hasil analisis data menunjukkan temuan bentuk penggunaan maksim-maksim kebahasaan sebanyak 37, temuan data tersebut meliputi: maksim kebijaksanaan sebanyak 13 temuan, maksim kemurahan 12 temuan, maksim penghargaan 5 temuan, maksim kecocokan 6 temuan, dan maksim kerendahan hati 1 temuan.

Meskipun sedikit, namun ditemukan juga tuturan yang menyimpang atau tidak mematuhi prinsip kesantunan berbahasa. Terdapat 6 temuan bentuk pelanggaran maksim-maksim kebahasaan, temuan bentuk pelanggaran meliputi: maksim kebijaksanaan sebanyak 3 pelanggaran, maksim penghargaan 1 pelanggaran, maksim kerendahan hati 1 pelanggaran, dan maksim kesimpatian 1 pelanggaran.

Namun temuan bentuk penyimpangan atau pelanggaran tersebut terjadi hanya dalam bentuk verbal dan tidak terjadi dalam bentuk tindakan.

B. Saran

Setiap penelitian membutuhkan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan suatu penelitian.

Disarankan kepada pembaca untuk mengambil manfaat yang terdapat dalam penelitian ini dan hendaknya hasil penelitian ini di dapat menjadi acuan untuk menjunjung tinggi nilai-nilai kesantunan dalam berkomunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Novia, dkk. (2019). *Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Pembelajaran di Kelas X MAN 1 Model Kota Bengkulu*. Jurnal Ilmiah Korpus, Volume III, Nomor I, April 2019. Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni FKIP Universitas Bengkulu.
- Apriastuti, Ni Nyoman Ayu Ari. (2017). *Bentuk, Fungsi dan Jenis Tindak Tutur dalam Komunikasi Siswa di Kelas IX Unggulan SMP PGRI 3 Denpasar*. Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran ISSN 1858 – 4543 PPs Universitas Pendidikan Ganesha JIPP, Volume 1 Nomor 1 Maret 2017
- Chaer, Abdul. (2010). *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Chaer, Abdul. (2014). *Linguistik Umum*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dibia, I Ketut. (2018). *Apresiasi Bahasa dan Sastra Indonesia*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Febriasari, Diani., dkk. (2018). *Kesantunan Berbahasa dalam Proses Pembelajaran di Sekolah Dasar*. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Jurnal Kredo Vol. 2 No. 1 Oktober 2018. (Online) ISSN 2599-316X
- Megawati, Erna. (2016) *Tindak Tutur Ilokusi pada Interaksi Jual Beli di Pasar Induk Kramat Jati*. DEIKSIS Vol. 08 No.02, Mei 2016 p-ISSN: 2085-2274, e-ISSN 2502-227X hal. 157-171 157 Erna Megawati Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Indraprasta PGRI
- Mulyati. (2017). *Terampil Berbahasa Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Nurgiantoro, Burhan. (2016). *Penilaian Pembelajaran Bahasa Berbasis Kompetensi*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Pramujiono, Agung. dkk. (2020). *Kesantunan Berbahasa, Pendidikan Karakter, Dan Pembelajaran Yang Humanis*. Tangerang Selatan: Indocamp.
- Sihabuddin. (2009). *Terampil Berbicara dan Menulis*. Yogyakarta: Araska.
- Suandi, I Nengah. dkk. (2018). *Keterampilan Berbahasa Indonesia*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Tri Rina Budiwati. (2017). *Kesantunan Berbahasa Mahasiswa dalam berinteraksi dengan dosen di universitas ahmad dahlan: analisis pragmatik vol.561*. 18 february 2017. Prodi. Sastra Inggris, Universitas Ahmad Dahlan.