

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup dari tesis ini. Pertama-tama pada bab ini dipaparkan simpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan (Bagian 5.1), dengan mengacu pada pertanyaan penelitian yang telah diformulasikan sebelumnya. Selanjutnya bab ini menyampaikan beberapa saran yang didasarkan pada hasil penelitian tersebut (Bagian 5.2).

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini mengkaji genre pengaduan yang terdapat pada teks pesan pengaduan masyarakat dalam situs *LAPOR!* pada tahun 2015. Eksplorasi terhadap realisasi dari genre ini ditujukan untuk menggali (1) struktur generik dari pesan pengaduan tersebut, (2) ciri kebahasaan dari pesan pengaduan tersebut, dan (3) ketercapaian fungsi sosial dari pesan pengaduan tersebut dilihat dari struktur generik dan ciri kebahasaan yang digunakan.

Terkait realisasi struktur generik pada teks pengaduan dalam situs *LAPOR!*, ditemukan bahwa pesan pengaduan tersebut mengandung sembilan tahap, sebagaimana ditunjukkan di bawah ini. Kesembilan tahap tersebut merupakan tahap yang membentuk struktur generik yang bersifat potensial, yang diformulasikan dari 27 struktur generik yang bersifat aktual.

*Alamat Pengaduan* ^ (*Pembuka Pengaduan*) ^ \*(*Orientasi Isu*) ^  
\*(<*Permintaan*> ^ \*(<*Bukti Pemicu*> ^ \*(<*Keluhan*> ^  
\*(<*Ceramah*> ^ (*Alamat Pengirim*) ^ \*(<*Terima Kasih*>

Pesan pengaduan masyarakat dalam situs *LAPOR!* diawali oleh *Alamat Pengaduan* (yang bersifat wajib), dan secara berurutan diikuti oleh *Pembuka Pengaduan* (yang bersifat tak wajib), *Orientasi Isu* (yang bersifat acak dan tak wajib), *Permintaan* (yang bersifat wajib, acak, dan dapat diulang), *Bukti Pemicu* (yang bersifat tak wajib, berulang, dan acak), *Keluhan* (yang bersifat tak

wajib, berulang, dan acak), *Ceramah* (yang bersifat tak wajib dan acak), *Alamat Pengirim* (yang bersifat tak wajib), dan *Ungkapan Terima Kasih* (yang bersifat tak wajib, berulang, dan acak).

Terkait realisasi fitur linguistik dalam pesan pengaduan masyarakat dalam situs *LAPOR!*, ditemukan bahwa terdapat sejumlah fitur kebahasaan yang dominan digunakan untuk mewujudkan genre ini. Adapun fitur-fitur kebahasaan tersebut yaitu penggunaan penanda leksikal ‘*Yth.*’, vokatif, ungkapan salam, penggunaan *circumstance* (*location, manner, matter*), pronomina persona pertama, verba proses (*mental, material, verbal, existential*), penggunaan *Mood* imperatif dan *Mood* deklaratif, penggunaan penanda lampau, penanda negatif, penanda intensitas, penanda pasif, frasa nomina nama diri dan nama geografis, beberapa konjungsi (kontras, sebab, hasil, syarat), dan ungkapan terima kasih.

Terkait ketercapaian fungsi sosial dari teks pengaduan masyarakat dalam situs *LAPOR!*, ditemukan bahwa 40 pesan pengaduan yang dianalisis mampu memenuhi fungsinya. Ketercapaian fungsi sosial ini ditandai dengan adanya respons terhadap seluruh pesan pengaduan tersebut, baik respons yang berasal dari instansi terkait maupun respons yang berasal dari pengguna situs *LAPOR!* lainnya. Adanya respons yang menunjukkan keterpahaman terhadap 40 pesan pengaduan yang dianalisis membuktikan bahwa meskipun pesan pengaduan dalam situs *LAPOR!* diekspresikan dengan menggunakan 27 pola struktur generik yang beragam, namun pesan-pesan pengaduan tersebut mampu memenuhi fungsi sosialnya. Tercapainya fungsi sosial dari pesan-pesan pengaduan tersebut karena sejumlah pola struktur generik yang bersifat aktual yang teridentifikasi dipayungi oleh satu *generic structure potential* yang sama.

Berdasarkan temuan penelitian di atas dapat ditarik empat poin lanjutan. Pertama, variasi dalam penggunaan unsur tahapan dan leksikogramatikal yang ditemukan dalam teks pengaduan masyarakat mengindikasikan bahwa teks pengaduan tersebut merupakan genre yang dibentuk oleh masyarakat yang dinamis. Dinamika ini tampaknya berakar dari bervariasinya masyarakat Indonesia baik dari segi kesukuan, bahasa ibu, kewilayahan, maupun status sosial. Kedua, hasil penelitian ini tampaknya mengkonfirmasi konsep-konsep dasar dalam teori genre yang dipayungi oleh teori SFL. Dalam SFL terdapat dua klaim

yakni setiap genre memiliki struktur generik yang berbeda dan setiap tahap memiliki fitur kebahasaan tersendiri karena merepresentasikan tujuan yang berbeda antara tahap yang satu dengan tahap lain dalam satu genre (Eggins, 2004:66). Hasil penelitian ini mengkonfirmasi dua klaim tersebut, yang dibuktikan oleh adanya perbedaan dalam pengorganisasian teks dan perbedaan dalam penggunaan fitur linguistik dalam mewujudkan berbagai maksud. Karena belum ditemukan penelitian yang mengulas secara khusus bentuk penggunaan bahasa untuk menyatakan pengaduan yang bersifat langsung dalam konteks budaya Indonesia, maka diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi mengenai hal tersebut. Ketiga, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian yang mengkaji genre, terutama untuk penelitian yang mengkaji genre sejenis yang diwujudkan dalam bentuk dan media yang berbeda. Pengkajian tersebut ditujukan untuk memperkaya kajian linguistik. Keempat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat, guru bahasa, dan pembelajar bahasa Indonesia mengenai penggunaan bahasa untuk tujuan pengaduan.

Selain mengkonfirmasi dua klaim teori genre dalam SFL, hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa genre merupakan penggunaan bahasa yang terpengaruh konteks budaya. Dengan kata lain, genre merupakan penggunaan bahasa yang dipengaruhi oleh konteks budaya dalam hal fungsi sosial, struktur generik dan ciri kebahasaan yang digunakan (Gerot & Wignell, 1995:17). Sehingga terdapat asumsi bahwa realisasi genre pengaduan yang pada konteks budaya yang berbeda berpotensi memiliki perbedaan baik dalam struktur teks maupun dalam fitur kebahasaan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat perbedaan struktur generik pada genre pengaduan yang bersifat langsung pada konteks budaya Indonesia dan pada konteks budaya Arab (Al-Momani, 2014). Perbedaan tersebut dapat terlihat dari jumlah tahap yang dimiliki pada masing-masing genre. Genre pengaduan yang bersifat langsung pada konteks budaya Indonesia memiliki tahap yang lebih banyak (9 tahap) dibandingkan genre pengaduan sejenis pada konteks budaya Arab (7 tahap). Perbedaan jumlah tahap ini tampaknya mencerminkan bahwa antara pengguna situs *LAPOR!* dan mahasiswa di Arab memiliki perbedaan pola pengkonstruksian retorika dalam menyampaikan suatu maksud. Dilihat dari

krakteristik komunitas wacana, pengguna situs *LAPOR!* yang merealisasikan genre pengaduan menggunakan media situs tersebut tampaknya memiliki ketertarikan yang sama yaitu memiliki kepedulian terhadap masalah lingkungan, memiliki pengharapan bahwa upaya perbaikan akan terjadi apabila melakukan pengaduan, memahami tentang cara penggunaan bahasa dalam konteks formal, dan memiliki pengetahuan tentang literasi media sosial.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, diajukan beberapa saran baik untuk riset selanjutnya maupun tujuan praktis. Saran untuk riset lanjutan didasarkan pada batasan yang telah ditetapkan dalam penelitian ini. Pertama, riset ini hanya mengkaji genre pengaduan sebagaimana tertuang pada pesan pengaduan pada situs *LAPOR!*. Teks-teks pada situs ini bersifat tertulis dan bersifat relatif formal. Riset selanjutnya dapat mengkaji genre pengaduan dalam bentuk lain, seperti pengaduan yang disampaikan secara lisan dan bersifat informal. Kedua, riset ini hanya mengkaji genre yang berada dalam lingkup budaya Indonesia. Riset selanjutnya dapat membandingkan genre sejenis antara dua budaya. Ketiga, riset ini hanya mengeksplorasi teks berbentuk tulisan yang diciptakan dalam periode satu tahun. Dengan demikian disarankan agar riset selanjutnya dapat menyelidiki realisasi teks bergenre sejenis yang diproduksi pada periode tahun yang berbeda untuk melihat penggunaan bahasa untuk tujuan tertentu dari waktu ke waktu. Keempat, salah satu keterbatasan dari riset ini adalah tidak menggali struktur respon secara mendalam untuk mengeksplorasi ketercapaian fungsi sosial, maka untuk riset selanjutnya disarankan agar melakukan analisis respon dalam mengkaji ketercapaian fungsi sosial dari genre pengaduan.

Sekaitan dengan implikasi yang bersifat praktis, terdapat saran yang ditujukan kepada pihak-pihak yang mendukung perkembangan pembangunan di Indonesia, baik lembaga swasta maupun instansi pemerintah. Pihak yang terlibat hendaknya dapat menginformasikan hal-hal penting terkait penyampaian pengaduan, seperti ketepatan instansi dengan permasalahan yang diadukan dan penyampaian pengaduan yang jelas dan efektif. Saran selanjutnya adalah berkaitan dengan implikasi dalam bidang pendidikan. Saran ditujukan kepada

pendidik khususnya guru bahasa agar dapat memperkenalkan bentuk penggunaan bahasa untuk maksud penyampaian pengaduan melalui media pembelajaran maupun mengaplikasikannya di luar kelas. Sehingga upaya penerapan genre ini dalam keseharian diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan sikap kritis siswa terhadap lingkungan.