

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan di atas, penelitian ini tedapat dua temuan sebagai berikut ini.

- 1) Temuan yang pertama berkaitan dengan penggunaan prinsip kesantunan berbahasa pada *postingan* layanan akun *customer care* dalam media sosial *Twitter*, prinsip kesantunan berbahasa itu terjadi pada (1) maksim kearifan, (2) maksim kedermawanan, (3) maksim pujian, (4) maksim kerendahan hati, (5) maksim kesepakatan, dan (6) maksim simpati. Maksim yang terdapat pada *postingan* layanan akun *customer care* di media sosial *Twitter* diperoleh 72 penggalan tuturan dari total data *postingan* layanan sebanyak 48. Adapun maksim yang paling banyak digunakan, yaitu maksim kearifan sebanyak 24 (33,3%). Tingkat prinsip kesantunan berbahasa yang terjadi pada *postingan* layanan akun *customer care* dalam media sosial *Twitter* meliputi 24 maksim kearifan (33,3%), 13 maksim kedermawanan (18,1%), 12 maksim pujian (16,7%), 3 maksim kerendahan hati (4,2%), 5 maksim kesepakatan (6,9%), dan 15 maksim simpati (20,8%). Temuan pertama ini sudah menjawab pertanyaan penelitian yang pertama tentang prinsip kesantunan berbahasa apa saja yang terjadi pada tindak tutur dalam *postingan* layanan akun *customer care* dalam media sosial *Twitter*.
- 2) Temuan yang kedua mengenai penerapan kesantunan berbahasa pada *postingan* layanan akun *customer care* dalam media sosial *Twitter*. Penerapan kesantunan berbahasa pada total 48 data *postingan* layanan, tuturan yang menaati prinsip kesantunan berbahasa lebih banyak dibandingkan dengan tuturan yang melanggar prinsip kesantunan berbahasa. Terdapat 28 tuturan yang menaati prinsip kesantunan berbahasa (58,3%), dan 20 tuturan yang melanggar prinsip kesantunan berbahasa (41,7%). Tingkat penataan prinsip kesantunan berbahasa yang terjadi pada *postingan* layanan akun *customer care* dalam media sosial *Twitter* meliputi 12 penataan maksim kearifan (50%), 13 penataan maksim kedermawanan

(100%), 2 penaatan maksim pujian (16,7%), 1 penaatan maksim kerendahan hati (33,3%), 1 penaatan maksim kesepakatan (20%), dan 14 penaatan maksim simpati (93,3%). Sedangkan tingkat pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa pada *postingan* layanan akun *customer care* dalam media sosial *Twitter* meliputi 12 pelanggaran maksim kearifan (50%), 10 pelanggaran maksim pujian (83,3%), 2 pelanggaran maksim kerendahan hati (66,7%), 4 pelanggaran maksim kesepakatan (80%), dan 1 pelanggaran maksim simpati (6,7%). Tingkat kesantunan berbahasa pada *postingan* layanan akun *customer care* dalam media sosial *Twitter* menggunakan Skala Kesantunan Leech, tingkat kesantunan berbahasa tertinggi terjadi pada skala pilihan, yaitu sebanyak 17 tuturan (35,4%), skala ketidaklangsungan sebanyak 16 tuturan (33,3%), dan skala kerugian atau keuntungan sebanyak 15 tuturan (31,3%). Temuan kedua ini sudah menjawab pertanyaan penelitian kedua yaitu tentang bagaimana penerapan prinsip kesantunan berbahasa serta skala kesantunan berbahasa pada *postingan* layanan akun *customer care* dalam media sosial *Twitter*.

5.2 Saran

Dari simpulan tersebut dapan dikemukakan saran berikut.

- 1) Penulisan dan pemakaian bahasa untuk sebuah tuturan keluhan hendaknya menggunakan bahasa yang santun, serta memerhatikan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa, sehingga maksud dari penutur dapat tersampaikan dengan baik tanpa harus menyakiti salah satu pihak.
- 2) Penulisan dan pemakaian bahasa untuk sebuah tuturan tanggapan hendaknya menggunakan bahasa yang santun, serta memerhatikan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa, sehingga maksud dari penutur dapat tersampaikan dengan baik tanpa harus menyakiti salah satu pihak dan masalah dapat terselesaikan dengan cara yang baik.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pemerhati bahasa yang tertarik untuk mendalami kajian pragmatik, khususnya tentang kesantunan berbahasa.