

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam berbagai bidang, seperti dalam bidang telekomunikasi. Saat ini untuk berkomunikasi dengan orang lain sangatlah mudah, hanya dengan menggunakan telepon genggam kita dapat berkomunikasi dengan teman, kerabat, dan orang yang kita inginkan tanpa memikirkan jarak kita dengan mereka (lawan bicara).

Dengan fenomena tersebut, banyak sekali bermunculan perusahaan yang menyediakan jasa telekomunikasi. PT. Telkomsel misalnya, merupakan salah satu perusahaan swasta terbesar di Indonesia yang bergerak di bidang penyedia jasa telekomunikasi. Perusahaan tersebut sudah lama berdiri dan mempunyai konsumen yang sangat banyak di Indonesia. Menurut data yang diperoleh peneliti dari profil perusahaan PT. Telkomsel, pada akhir Maret 2008, Telkomsel telah memiliki 51.3 juta pelanggan yang berdasarkan statistik industri mewakili perkiraan pangsa pasar hampir 51%. Persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan-perusahaan yang sejenis seakan berlomba-lomba menyediakan pelayanan maksimal untuk menarik minat masyarakat agar menggunakan produk mereka, termasuk PT. Telkomsel.

Sebagai salah satu perusahaan terbesar di Indonesia, PT. Telkomsel menyediakan fasilitas pusat pelayanan konsumen yang diperuntukkan hanya kepada para konsumen Telkomsel. Fasilitas ini merupakan pelayanan gratis bagi konsumen

yang ingin mengetahui informasi, keluhan, atau pengaduan yang berkaitan dengan produk tersebut. Hanya dengan menghubungi nomor 116 dan mengikuti prosedur yang telah ditentukan PT. Telkomsel, konsumen dapat menggunakan fasilitas tersebut.

Pekerjaan petugas pelayanan konsumen berkaitan langsung dengan ilmu bahasa, karena pekerjaan ini mengharuskan pelayanan konsumen berkomunikasi langsung dengan konsumen. Oleh karena itu, seorang petugas harus memiliki dasar ilmu kebahasaan yang baik dan benar dalam bertutur. Petugas sebagai penutur selalu menjaga jarak status sosial dengan lawan tuturnya, sehingga cenderung tuturan yang dilakukan petugas sangat santun untuk menunjukkan sebuah penghormatan, karena menganggap bahwa lawan tuturnya mempunyai segi sosial yang lebih tinggi. Coba kita perhatikan contoh dialog petugas pelayanan konsumen dengan konsumen yang menelepon :

Petugas : Telkomsel, selamat sore dengan Andi ada yang bisa saya bantu?

Fikry : Selamat sore!

Petugas : Mohon maaf dengan bapak siapa saya berbicara?

Fikry : Dengan Fikry.

Petugas : Dengan bapak Fikry ya, ada yang bisa saya bantu bapak Fikry?

Seperti dikemukakan oleh Fishman (1967:15) bahwa yang dipersoalkan dalam sosiolinguistik adalah “*Who speak, what language, to whom, when, and to what end*”, sosiolinguistik menjelaskan bagaimana penggunaan bahasa dalam aspek atau segi sosial tertentu. Manfaat sosiolinguistik, yaitu memberikan pedoman keadaan kita

dalam berkomunikasi dengan menunjukkan bahasa, ragam bahasa atau gaya bahasa apa yang harus kita gunakan jika kita berbicara dengan orang-orang tertentu.

Ilmu kebahasaan dikenal dengan istilah linguistik. Linguistik sebagai ilmu kajian bahasa memiliki berbagai cabang, diantaranya adalah fonologi, morfologi, sintaksis, semantik, pragmatik, dan sebagainya. Salah satu cabang dari linguistik adalah pragmatik, yakni cabang ilmu bahasa yang mempelajari struktur bahasa secara eksternal, bagaimana satuan kebahasaan itu digunakan di dalam komunikasi

Berdasarkan definisi tentang pragmatik di atas, dapat disimpulkan bahwa pragmatik merupakan ilmu bahasa yang mempelajari kondisi penggunaan bahasa manusia yang pada dasarnya sangat ditentukan oleh konteks yang mewadahi dan melatar belakangi bahasa itu. Dalam penelitian ini ada tiga tema besar cabang dari ilmu pragmatik yang menjadi pokok bahasannya, yaitu tindak tutur, implikatur percakapan, dan prinsip kesantunan.

Komunikasi antara petugas dan konsumen akan berjalan lancar jika keduanya memiliki kesamaan latar belakang pengetahuan tentang sesuatu yang dipertuturkan. Grice (1975) dalam artikelnya "*Logic and Conversation*" mengemukakan bahwa sebuah tuturan dapat mengimplikasikan proposisi yang bukan merupakan bagian dari tuturan bersangkutan. Proposisi yang diimplikasikan itu disebut implikatur.

Kesantunan dalam bertutur merupakan modal besar untuk pekerjaan seorang petugas pelayanan konsumen, karena penilaian masyarakat terhadap baik buruknya sebuah pelayanan publik salah satunya dilihat dari seberapa santun petugas pelayanan bertutur, apalagi jika itu menyangkut kredibilitas sebuah perusahaan besar. Semakin

santun tuturan yang dilakukan petugas pelayanan, konsumen akan merasa dihargai sehingga semakin besar pula kepercayaan konsumen terhadap perusahaan tersebut. Menurut Erving Goffman (dalam Rahardi, 2003:78) bahwa “Kesantunan dalam bertutur penyelamatan muka merupakan manifestasi penghargaan terhadap individu-individu anggota masyarakat, diharapkan orang tidak akan mudah mencoreng muka mitra tuturnya.”

Penelitian ini mengkaji bagaimana pengaruh kesantunan bertutur yang dilakukan petugas atas kredibilitas yang diberikan konsumen kepada PT. Telkomsel. Penelitian ini merupakan pengembangan penelitian sebelumnya, yakni penelitian Lia Yuliani (2008) “Prinsip kesantunan tindak tutur presenter acara Empat Mata.” Penelitian tersebut mendeskripsikan bahwa pelanggaran prinsip kesantunan yang dilakukan Tukul dalam acara “Empat Mata” sering mengucapkan tuturan yang tidak santun seperti cacian, makian, sumpah serapah, dan sebagainya justru menjadi lazim dan dimaknai keberadaannya pada acara “Empat Mata” sebagai tuturan humor.

1.2 Pembatasan Masalah

Masalah dalam penelitian ini dibatasi pada masalah berikut :

- 1) Wujud bahasa yang akan diteliti hanya bahasa lisan yang berupa dialog atau berupa tuturan.
- 2) Tuturan yang diteliti adalah tuturan petugas pelayanan konsumen PT. TELKOMSEL.

1.3 Perumusan Masalah

Masalah penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan berikut :

- 1) Bagaimana realisasi kesantunan berbahasa yang dilakukan petugas pelayanan konsumen PT. Telkomsel dalam bertutur?
- 2) Bagaimana pematuhan dan pelanggaran yang dilakukan petugas pelayanan konsumen dalam bertutur?
- 3) Bagaimana implikasi yang terjadi dalam percakapan antara petugas dan konsumen?
- 4) Bagaimana penilaian konsumen terhadap kredibilitas PT. Telkomsel atas pelayanan yang disediakan oleh perusahaan tersebut?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk :

- 1) Mengetahui realisasi kesantunan berbahasa yang dilakukan petugas pelayanan konsumen dalam bertutur;
- 2) mendeskripsikan pematuhan dan pelanggaran prinsip kesantunan tuturan petugas pelayanan konsumen;
- 3) mendeskripsikan implikatur percakapan antara petugas dan konsumen; dan

- 4) mendeskripsikan penilaian konsumen terhadap kredibilitas PT. Telkomsel atas pelayanan yang disediakan oleh perusahaan tersebut.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat :

- 1) Bagi peneliti, menambah pengetahuan tentang pragmatik, khususnya mengenai kajian prinsip kesantunan dalam bertutur.
- 2) Menambah kajian tentang pragmatik, terutama tentang fenomena bahasa, karena pada saat ini banyak sekali fenomena bahasa yang terjadi di masyarakat.
- 3) Untuk petugas pelayanan konsumen PT. Telkomsel dalam bertutur memperhatikan strategi tindak tutur ketika melayani konsumen.

1.6 Metode dan Teknik Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena penelitian ini dilakukan secara sinkronis hanya pada waktu satu kurun waktu yaitu hari itu juga atau hari penelitian itu berlangsung. Data yang diteliti adalah percakapan antara petugas pelayanan konsumen PT. Telkomsel dengan pelanggan. Percakapan yang diteliti menggunakan bantuan instrumen penelitian seperti telepon genggam yang mempunyai fasilitas alat rekam.

Teknik pengumpulan yang digunakan peneliti yaitu teknik cakap, rekam, dan catat. Ketika penelitian berlangsung, peneliti merekam semua percakapan petugas dengan konsumen. Setelah peneliti merekam percakapan tersebut, peneliti mewawancarai tanggapan konsumen terhadap tuturan yang diucapkan petugas. Hasil

rekaman yang berbentuk lisan tersebut oleh penelitian ditranskrip menjadi bentuk tulisan sehingga bisa lebih mudah untuk diteliti.

1.7 Definisi Operasional

- a. PT. TELKOMSEL adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia jasa telekomunikasi.
- b. Petugas operator telepon selular adalah orang yang bertugas melayani dan memberikan informasi kepada pelanggan.
- c. Prinsip kesantunan adalah prinsip bertutur petugas pelayanan konsumen yang dilandasi dengan aturan berbahasa.
- d. Tindak tutur adalah penggunaan bahasa dan fungsi suatu ujaran yang dilakukan petugas dalam bertutur.
- e. Implikatur adalah makna yang tersimpul dari percakapan antara petugas dan konsumen.
- f. Pematuhan adalah sikap taat kepada prinsip kesantunan.
- g. Penyimpangan adalah sikap yang menyimpang dari prinsip kesantunan.