

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Berbahasa adalah aktivitas sosial. Seperti halnya aktivitas-aktivitas sosial yang lain, kegiatan berbahasa baru terwujud apabila manusia terlibat di dalamnya. Dalam berbicara, penutur dan mitra tutur sama-sama menyadari bahwa ada kaidah-kaidah yang mengatur tindakannya, penggunaan bahasanya, dan interpretasi-interpretasinya terhadap tindakan dan ucapan lawan tuturnya. Setiap peserta tindak tutur bertanggung jawab terhadap tindakan dan penyimpangan terhadap kaidah kebahasaan di dalam interaksi lingual itu.

Seiring dengan perkembangan zaman, analisis mengenai kebahasaan menjadi daya tarik tersendiri bagi para ahli linguistik. Hingga saat ini, berbagai kajian mengenai kebahasaan semakin berkembang. Analisis mengenai kebahasaan tersebut tidak hanya difokuskan pada bentuk tulisan saja, akan tetapi sekarang ini telah berkembang hingga analisis fungsi pemakaian bahasa lain.

Sebuah ujaran yang kita gunakan pada hakekatnya berfungsi untuk mengungkapkan unsur kongnitif *cognitive element* seperti ilmu pengetahuan, pemahaman akan konsep, dan sebagainya. Biasanya hal ini mengindikasikan bahwa dalam setiap tuturan yang di ujaran oleh seseorang ternyata akan mencerminkan kompetensi yang dimilikinya. Selain kompetensi dalam setiap ujaran juga akan mencerminkan unsur sikap. Unsur sikap dalam hal ini adalah

unsur yang memperlihatkan maksud penutur pikiran penutur, kegiatan, dan juga alasan dari penutur tersebut.

Hal ini membuktikan bahwa kemampuan serta kapasitas ujaran dalam berkomunikasi yang dimiliki seseorang dibentuk oleh kemampuan dalam berbahasa serta pengetahuan yang dimilikinya. Kemampuan berbahasa tersebut akan diaplikasikan ke dalam ujaran serta tindakanya. Ujaran serta tindakan ini disebut dengan *linguistic performance* atau penampilan kebahasaan.

Seorang penutur dalam berkomunikasi dituntut untuk memiliki kemampuan dan ketrampilan dalam kalimat dan memetakan kalimat yang hendak diujarkannya. Hal ini dimaksudkan agar penutur dapat memetakan kalimat yang diujarkannya dengan tepat. Disamping itu kegunaan lainnya adalah ia dapat memahami makna dari ujaran yang hendak disampaikan oleh lawan bicaranya.

Untuk dapat berkomunikasi secara efektif seorang penutur tidak hanya harus memiliki kemampuan dalam berbahasa saja, akan tetapi ia harus memiliki apa yang disebut dengan *communicative competence* ini mengacu pada kemampuan seseorang dalam menyepadankan penggunaan bahasa dengan situasi yang ada, pada siapa ia berbicara serta bagaimana mengutarakan maksud yang hendak ditujunya. Ahli linguist lain menyebut kemampuan tersebut dengan istilah “strategi komunikasi.”

Pada penelitian ini, peneliti akan menganalisis pelanggaran dan pematuhan prinsip kerja sama, kesopanan, dan jenis tindak tutur apa saja yang sering mereka gunakan saat berlangsungnya transaksi.

Peneliti sering melihat seorang petugas koperasi maupun nasabah diperlakukan secara tidak sopan dengan tuturan yang berbagai alasan dan itulah fakta di lapangan yang dialami oleh seorang petugas koperasi maupun nasabah. Seorang petugas koperasi tidak boleh bertindak kasar kepada nasabah Mis: “berbicara dengan nada tinggi saja tidak boleh” bisa disebut haruslah sesuai dengan etika. Hal inilah yang membuat rasa penasaran peneliti ingin lebih mengenal bagaimana tuturan-tuturan yang dilakukan oleh nasabah dan petugas koperasi saat terjadinya transaksi. Pengamatan peneliti di lapangan banyak terdapat alasan-alasan yang tidak logis. Seperti data di bawah ini:

Ibu Yanti: Maaf, Besok ajah yah sekalian dibayar.

Penagih: Kenapa besok?

Ibu Yanti: Kemarin-kemarin dibayar ko.

Penagih: Sekarang?

Ibu Yanti: Gah bayar, gara-gara sakit, baru pulang dari rumah sakit tadi malam.

Penagih: iah udah, besok saya kesini lagi.

Umumnya, panjang pendek suatu tuturan dapat menentukan tingkat kesopanan tuturan tersebut karena semakin panjang tuturan seseorang semakin besar pula keinginan orang itu untuk bersikap sopan kepada lawan bicaranya.

Dari hasil data yang di lakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu fikri Budiman (2010) yang berjudul “Strategi Tindak Tutur Petugas Pelayanan Konsumen Perusahaan Penyediaan jasa telkomsel PT> TELKOMSEL Pada Situasi Melayani Pelanggan”. Fikri Budiman menyimpulkan pematuhan prinsip kesantunan dalam berbahasa dilakukan semaksimal mungkin oleh petugas dalam hal melayani konsumen, dianggap akan mempengaruhi penilaian terhadap kredibilitas

perusahaan tersebut dimata konsumen. Peneliti ini menghasilkan fakta bahwa pematuhan terhadap prinsip kesantunan memberi kesan positif dari lawan tutur terhadap orang yang mematuhi prinsip dalam bertutur.

Seperti penelitian sebelumnya Dini nurmalasari (2003) yang berjudul “strategi komunikasi pramuniaga di daerah jalan kepatihan” menyimpulkan strategi komunikasi yang digunakan oleh pramuniaga untuk mencapai kesepakatan dalam proses tawar menawar dengan konsumennya adalah dengan cara meminimalkan ketidaksepakatan yang terjadi antara dirinya dan konsumen dalam melakukan tawar menawar dengan konsumennya, ketidaksepakatan dalam menentukan dalam penentuan harga merupakan hal yang biasa terjadi. Banyak pelanggaran terhadap prinsip kesantunan yang dilakukan oleh pramuniaga , terutama jika harga penawaran yang diminta oleh konsumen masih terlalu rendah. Pelanggaran terhadap maksim kesepakatan, maksim kebijaksanaan dan maksim penerimaan lebih sering terjadi pada kegiatan tawar menawar. Namun, pelanggaran terhadap prinsip kesantunan tersebut tidak dapat disalahkan selama salah satu pihak masih belum bisa sepakat dengan harga penawaran tersebut.

## **1.2 Identifikasi Penelitian**

- 1) Adanya pelanggaran-pelanggaran dan pematuhan terhadap prinsip pragmatik demi memenuhi prinsip sopan santun berbahasa.
- 2) Pengaruh situasi dan latar belakang sosial terhadap makna suatu tuturan.

- 3) Adanya pelanggaran dan pematuhan prinsip kerja sama dan kesopanan yang terjadi pada tuturan antara petugas koperasi dan nasabah.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini dibatasi pada masalah berikut.

- 1) Wujud bahasa yang diteliti berupa dialog atau berupa tuturan.
- 2) Tuturan yang diteliti yaitu tuturan antara nasabah dengan petugas koperasi.
- 3) Konteks tuturan yang diteliti yaitu saat nasabah membayar utang.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Untuk mencapai tujuan penelitian yang diinginkan, penulis merasa perlu merumuskan masalah terlebih dahulu. Merujuk pada latar belakang, penulis merumuskan masalah pada beberapa pertanyaan berikut.

- 1) Bagaimana pematuhan dan pelanggaran prinsip kerja sama yang terjadi antara petugas koperasi dengan nasabah saat melakukan transaksi?
- 2) Bagaimana pematuhan dan pelanggaran prinsip kesopanan yang terjadi antara petugas koperasi dengan nasabah saat melakukan transaksi?
- 3) Bagaimana jenis tindak tutur yang terjadi antara petugas koperasi dan nasabah saat melakukan transaksi?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka peneliti ini memiliki tujuan mendeskripsikan dan menjelaskan hal-hal sebagai berikut.

- 1) Menjelaskan bagaimana pematuhan dan pelanggaran prinsip kerja sama yang terjadi antara petugas koperasi dengan nasabah saat melakukan transaksi.
- 2) Menjelaskan Bagaimana pematuhan dan pelanggaran prinsip kesopanan yang terjadi antara petugas koperasi dengan nasabah saat melakukan transaksi.
- 3) Menjelaskan bagaimana jenis tindak tutur yang terjadi antara petugas koperasi dan nasabah saat melakukan transaksi

## 1.6 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi peneliti, menambah pengalaman tentang pragmatik khususnya mengenai kajian prinsip kerja sama dan prinsip kesopanan dalam bertutur.
- 2) Menambah kajian tentang pragmatik, terutama dengan fenomena berbahasa yang terjadi di masyarakat.
- 3) Untuk petugas koperasi saat melakukan penagihan dan juga kepada nasabah saat bertutur kepada petugas supaya memperhatikan strategi tindak tutur.

## 1.7 Defenisi Operasional

- 1) Koperasi merupakan industri jasa keuangan yang berfungsi sebagai lembaga perantara yang menawarkan berbagai jasa yang utamanya adalah jasa penyimpanan uang dan jasa pemberian pinjaman (interest income services).
- 2) Tindak tutur adalah penggunaan bahasa dalam bentuk tuturan yang dilakukan oleh petugas koperasi saat melakukan penagihan pada nasabah.
- 3) Prinsip kerja sama adalah tuturan yang dilakukan oleh nasabah kepada petugas koperasi saat melakukan pembayaran tagihan yang tuturannya selalu relevan dengan konteks, jelas dan mudah di pahami.
- 4) Prinsip kesopanan adalah prinsip bertutur nasabah kepada petugas koperasi yang dilandasi dengan aturan berbahasa.