

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bahasa merupakan suatu medium yang dibutuhkan manusia dalam berinteraksi atau berkomunikasi dengan lawan tuturnya. Bahasa juga merupakan sarana komunikasi manusia untuk menyampaikan pesan dan menyatakan pendapat kepada orang lain. Bahasa dan manusia tidak dapat dipisahkan, sebab dengan bahasa manusia dapat menuangkan ide, perasaan, dan gagasan dalam setiap aktivitasnya. Bahasa memungkinkan manusia untuk belajar dari orang lain dalam proses interaksi sosial. Dalam kehidupan sehari-hari, manusia menggunakan bahasa untuk bertukar informasi dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, sehingga manusia sangat bergantung dan terikat dengan bahasa.

Eksistensi bahasa dalam kehidupan manusia sangatlah penting, khususnya dalam suatu komunikasi antara penutur dan lawan tutur dalam suatu percakapan. Percakapan merupakan peristiwa berbahasa lisan maupun tulisan yang melibatkan dua orang atau lebih dalam situasi formal maupun informal. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam percakapan, setiap peserta tutur harus memahami maksud dan makna tersurat maupun tersirat yang disampaikan. Tidak hanya sekedar mengerti apa yang diujarkan oleh penutur, dalam berbahasa juga dituntut untuk memperhatikan adanya kesantunan berbahasa dalam suatu percakapan.

Leech (dalam Oka, 1993: 126) kesantunan pada dasarnya untuk mengurangi akibat tidak menyenangkan terhadap lawan tutur atau diartikan sebagai upaya

menghindari konflik antara penutur dan lawan tutur dalam berkomunikasi. Kesantunan berbahasa bertujuan untuk menghindari kesalahan-kesalahan berbahasa dan membina manusia untuk menggunakan bahasa-bahasa yang santun agar tercipta komunikasi yang harmonis, nyaman dan humanis dengan lawan tuturnya. Tolak ukur santun atau tidaknya suatu tuturan, ditentukan oleh kesantunan masyarakat penutur bahasa yang digunakan.

Secara umum, tuturan dalam bahasa Indonesia sudah dianggap santun jika peserta tutur menggunakan bahasa-bahasa yang santun, tuturan tidak mengandung ejekan dan tidak memerintah secara langsung, serta menghormati lawan tutur. Melalui bahasa, kepribadian seseorang dapat ditunjukkan atau diketahui. Tuturan-tuturan yang disampaikan pengguna bahasa mencerminkan karakter, watak, atau pribadi seseorang. Bahasa yang menggunakan sifat santun, lemah lembut, sopan, jelas, teratur, dan lugas akan mencerminkan penutur yang berbudi. Sebaliknya jika bahasa yang digunakan bersifat kasar, tidak sopan, dan tidak santun akan mencerminkan penutur yang tidak berbudi. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai kesantunan berbahasa sangat dibutuhkan guna menciptakan masyarakat yang santun, harmonis, dan humanis dalam melakukan interaksi serta mengungkap penyimpangan atau pelanggaran prinsip-prinsip kesantunan berbahasa yang dituturkan manusia dalam berkomunikasi dengan lawan tuturnya.

Salah satu sarana bagi masyarakat dalam melakukan interaksi atau percakapan yaitu melalui transportasi ojek *online*. Ojek *online* dikenal sebagai sarana transportasi umum untuk mengangkut orang. Tidak hanya mengantar orang, ojek *online* juga menyediakan layanan mengantar jemput barang dan memesan

makanan. Ojek *online* merupakan ojek sepeda motor yang dapat dipesan melalui telepon genggam dengan memanfaatkan aplikasi berbasis teknologi internet. Aplikasi yang digunakan untuk memesan ojek *online* telah dilengkapi alamat penjemputan dan pengantaran, lama pengemudi menuju lokasi penjemputan, lama pengemudi mengantar ke lokasi tujuan, tarif, dan fitur telepon serta *chat* atau percakapan tertulis. Fitur percakapan dalam aplikasi ini berfungsi memudahkan pelanggan dan pengemudi dalam melakukan interaksi terkait dengan pemesanan. Namun dalam proses interaksi secara langsung maupun tidak langsung, pelanggan dan pengemudi ojek *online* sering mengabaikan kesantunan dalam berbahasa. Tuturan yang disampaikan pelanggan dan pengemudi ojek *online* cenderung tidak santun karena kerap mengeluarkan kata-kata yang merendahkan martabat, menyinggung, dan memojokkan satu dengan yang lain.

Adapun objek dalam penelitian ini yaitu tuturan-tuturan pelanggan dan pengemudi pada aplikasi ojek *online* (Grab, Gojek, Maxim) di kota Medan. Penelitian ini berupaya mengkaji bentuk pelanggaran prinsip kesantunan yang dituturkan oleh pelanggan dan pengemudi di aplikasi ojek *online*. Penggunaan bahasa pelanggan dan pengemudi cenderung kasar, tidak sopan dan tidak santun yang sering menimbulkan kesalahpahaman, kebencian, bahkan pertengkaran sehingga banyak ditemukan tuturan yang menyimpang dari norma-norma kesantunan. Untuk itu, penggunaan prinsip kesantunan berbahasa sangat dibutuhkan agar terjalin komunikasi yang baik antara pelanggan dan pengemudi ojek *online*.

Dalam memahami suatu percakapan, haruslah memaknai konteks yang membangun suatu tuturan tersebut. Hal ini sejalan dengan teori pragmatik yang menjelaskan dalam memahami suatu tuturan hendaknya memahami konteksnya terlebih dahulu. Hal tersebut dapat dilihat pada contoh bentuk pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa berikut ini.

Contoh

Konteks percakapan : Percakapan antara pelanggan dan pengemudi ojek online mengenai pelanggan yang sudah lama menunggu pengemudi untuk menjemputnya, namun ditanggapi oleh pengemudi dengan tidak serius dan tidak etis.

Pengemudi : “Oke. Ditunggu ya”

Pelanggan : “Hubungi ke nomor *handphone* ini ya Pak”

Pengemudi : “Mana adalah pulsa ongkos cuma 4 ribu”

Pelanggan : “Bapak udah dimana posisinya?”

Pengemudi : “Jauh tapi ditunggu ya. Ini valentino tercepat di muka bumi”

Pelanggan : “Bisa telat aku bang”

Pengemudi : “Gak kok, Saya lagi lari 100 km/menit”

Tuturan di atas merupakan data yang diambil dari salah satu kiriman *screenshot* percakapan pelanggan dan pengemudi pada aplikasi ojek *online* Maxim dari anggota grup *facebook* Maxim Medan Driver dan *Customer*. Dalam tuturan tersebut, terjadi pelanggaran prinsip kesantunan pada maksim kesederhanaan dan maksim kedermawanan sebab memaksimalkan pujian pada dirinya sendiri dan

tidak mau dirugikan sedikitpun. Hal ini dapat dilihat pada tuturan yang disampaikan pengemudi ojek *online* (1) “*Mana adalah pulsa ongkos cuma 4 ribu*”. (2) “*Jauh tapi ditunggu ya. Ini valentino tercepat di muka bumi*”. (3) “*Gak kok, Saya lagi lari 100 km/menit*”.

Tuturan-tuturan yang disampaikan pengemudi ojek *online* di atas menunjukkan sikap sombong, congkak hati, dan tidak mau menolong karena mengunggulkan, memuji dirinya sendiri secara berlebihan, dan berbohong kepada pelanggan. Contoh tuturan seperti ini dianggap tidak santun karena melanggar prinsip-prinsip kesantunan sehingga mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap layanan aplikasi ojek *online* yang digunakannya.

Penelitian tentang pelanggaran prinsip kesantunan dalam percakapan pelanggan dan pengemudi ojek *online* ini dianalisis guna mengetahui dan memahami pelanggaran prinsip kesantunan. Selain itu, penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai acuan baik bagi pengemudi ojek *online* dengan pelanggan maupun sesama pengemudi ojek *online* dalam mewujudkan kondisi dan situasi berbahasa yang harmonis, nyaman, dan humanis dalam berinteraksi atau berkomunikasi.

Penelitian yang relevan atau terkait dengan penelitian ini yaitu penelitian yang berjudul “*Realisasi Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Kelas di Sekolah Menengah Atas Berlatar Bahasa Jawa*” yang diteliti oleh Fitria Cahyaningrum, dkk (2018). Penelitian ini berfokus mengkaji bentuk dan kekhasan kesantunan berbahasa siswa dalam interaksi kelas di Sekolah Menengah Atas yang berlatar bahasa Jawa. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya lima bentuk kesantunan

berbahasa yang dipatuhi siswa, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim kesepakatan, maksim kesederhanaan, dan maksim kesimpatian. Selanjutnya, ditemukan kekhasan bahasa Jawa dengan penanda *basa krama alus* dan *basa ngoko* dalam interaksi kelas.

Senada dengan penelitian tersebut, penelitian berjudul “Kesantunan Berbahasa pada Film *Kartini* Karya Hanung Bramantyo: Tinjauan Sosiopragmatik” yang diteliti oleh Dina Rizki Triana (2019). Penelitian ini berfokus mengkaji wujud-wujud kesantunan berbahasa dan faktor-faktor yang melatarbelakangi kesantunan berbahasa dalam film *Kartini*. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya enam maksim kesantunan yang terdapat dalam film *Kartini*, yaitu penerimaan, kebijaksanaan, kemurahan, kesimpatian, kecocokan, dan kerendahan hati. Keenam maksim tersebut juga mengandung tindak tutur ilokusi asertif, komisif, direktif, dan ekspresif. Selanjutnya, ditemukan faktor-faktor kesantunan berbahasa, yakni status sosial, perbedaan usia, jarak sosial, dan lingkungan keraton.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, dapat diketahui bahwa penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu analisis percakapan menggunakan teori pragmatik, yakni prinsip kesantunan berbahasa. Meskipun demikian, penelitian terdahulu tersebut memfokuskan kajiannya terhadap pematuhan prinsip kesantunan berbahasa dalam interaksi atau percakapan. Berbeda dengan penelitian ini yang memfokuskan kajiannya terhadap bentuk dan faktor penyebab pelanggaran prinsip kesantunan. Selanjutnya, perbedaan kedua terletak pada objek yang diteliti. Peneliti memilih objek penelitian pada percakapan pelanggan dan pengemudi ojek *online* dalam aplikasi ojek *online* (Grab, Gojek,

Maxim) di kota Medan yang belum pernah diteliti sebelumnya. Adapun kebaruan dalam penelitian ini yaitu pemanfaatan prinsip kesantunan guna menghindari kesalahan berbahasa dalam bertutur kata dan menafsirkan setiap makna yang disampaikan serta menciptakan kondisi dan situasi berbahasa yang harmonis, nyaman, dan humanis dalam berkomunikasi antara pelanggan dengan pengemudi ojek *online*.

Teori yang digunakan peneliti untuk menganalisis pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa dalam percakapan pelanggan dan pengemudi ojek *online* adalah teori yang dikemukakan Leech. Teori Leech dianggap lebih relevan dan efektif dalam menciptakan suatu percakapan yang santun dan humanis melalui prinsip kesantunan. Leech (dalam Oka, 1993: 206-207) mengatakan bahwa sopan santun berkenaan dengan dua pemeran, yakni diri (penutur) dan lain (lawan tutur). Leech menyatakan ada enam prinsip kesantunan yang harus dipatuhi, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim pemufakatan, dan maksim simpati.

Dalam percakapan yang dilakukan pelanggan dan pengemudi ojek *online* (Grab, Gojek, Maxim) di kota Medan terdapat tuturan-tuturan yang cenderung tidak santun dan etis sehingga membuat lawan tutur tersinggung dan kehilangan kepercayaan satu dengan yang lain. Pilihan-pilihan kata yang tidak sesuai yang disampaikan penutur terkadang menimbulkan kesalahpahaman dan permasalahan dalam percakapan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti berusaha mengembangkan sebuah penelitian mengenai “Pelanggaran Prinsip Kesantunan dalam Percakapan Pelanggan dan Pengemudi Ojek *Online* di Medan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tuturan yang digunakan pelanggan dan pengemudi ojek *online* cenderung tidak santun, sehingga sering terjadi kesalahpahaman dan perselisihan dalam percakapan.
2. Terdapat pelanggaran prinsip kesantunan dalam percakapan antara pelanggan dan pengemudi pada aplikasi ojek *online* (Grab, Gojek, dan Maxim) di Medan.
3. Terdapat klasifikasi bentuk-bentuk pelanggaran prinsip kesantunan dalam percakapan pelanggan dan pengemudi ojek *online*.
4. Terdapat penyebab pelanggaran prinsip kesantunan dalam percakapan pelanggan dan pengemudi ojek *online*.

1.3 Batasan Masalah

Masalah-masalah dalam penelitian ini dibatasi agar penelitian ini lebih fokus. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini hanya difokuskan pada bentuk dan faktor penyebab pelanggaran prinsip kesantunan dalam percakapan pelanggan dan pengemudi pada aplikasi ojek *online* (Grab, Gojek, dan Maxim) di Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja bentuk pelanggaran prinsip kesantunan yang terdapat dalam percakapan pelanggan dan pengemudi pada Aplikasi Ojek *Online* (Grab, Gojek, dan Maxim) di Medan?
2. Bagaimanakah faktor penyebab pelanggaran prinsip kesantunan dalam percakapan pelanggan dan pengemudi pada Aplikasi Ojek *Online* (Grab, Gojek, dan Maxim) di Medan?

1.5 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan bentuk pelanggaran prinsip kesantunan yang terdapat dalam percakapan pelanggan dan pengemudi pada Aplikasi Ojek *Online* (Grab, Gojek, dan Maxim) di Medan.
2. Untuk mendeskripsikan faktor penyebab pelanggaran prinsip kesantunan dalam percakapan pelanggan dan pengemudi pada Aplikasi Ojek *Online* (Grab, Gojek, dan Maxim) di Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi mahasiswa dan pembaca, penelitian ini memperluas wawasan dan pengetahuan teori pragmatik yang terkait dengan kajian kesantunan berbahasa.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini menjadi acuan atau referensi dalam meneliti bahasa melalui kajian kesantunan berbahasa serta memperluas khazanah penelitian tentang kesantunan berbahasa yang telah ada.
3. Penelitian ini berguna dalam membina pelanggan dan pengemudi ojek *online* agar menggunakan bahasa-bahasa yang santun serta menciptakan kondisi dan situasi berbahasa yang harmonis, nyaman, dan humanis.

