

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

5.1.1 Hasil pemerolehan data ditemukan 137 tuturan pelanggan dan pengemudi ojek *online* Grab, Gojek, dan Maxim di kota Medan yang melanggar prinsip kesantunan. Bentuk pelanggaran yang dilanggar adalah maksim kebijaksanaan sebanyak 30 tuturan (22%), maksim kedermawanan sebanyak 29 tuturan (21%), maksim pemufakatan sebanyak 26 tuturan (19%), maksim penghargaan sebanyak 25 tuturan (18%), maksim kesederhanaan sebanyak 16 tuturan (12%), dan maksim simpati sebanyak 11 tuturan (8%). Berdasarkan hasil tersebut, bentuk pelanggaran yang paling dominan dilanggar adalah maksim kebijaksanaan, maka dapat disimpulkan bahwa tuturan pelanggan dan pengemudi ojek *online* di Medan cenderung tidak santun karena tidak berlaku bijaksana, merugikan, dan mengurangi keuntungan kepada orang lain.

5.1.2 Hasil pemerolehan data ditemukan 93 faktor penyebab pelanggaran prinsip kesantunan dalam percakapan pelanggan dan pengemudi ojek *online* Grab, Gojek, dan Maxim di kota Medan. Faktor penyebab pelanggaran prinsip kritik menyinggung perasaan, sebanyak 28 tuturan (30%), memojokkan lawan tutur atau pihak lain sebanyak 25 tuturan (27%), dorongan emosi sebanyak 17 tuturan (18%), menuduh lawan tutur atau pihak lain sebanyak 13 tuturan

(14%), dan protektif terhadap pendapat sebanyak 10 tuturan (11%). Berdasarkan hasil tersebut, faktor penyebab pelanggaran prinsip kesantunan yang dominan dilanggar adalah kritik menyinggung perasaan, maka dapat disimpulkan bahwa tuturan-tuturan pelanggan dan pengemudi ojek *online* Grab, Gojek, dan Maxim di Medan tidak santun cenderung disebabkan oleh kritik secara langsung dan kasar kepada lawan tutur dan dapat mengakibatkan perasaan lawan tutur tersinggung. Tindakan kritik secara langsung terhadap lawan tutur merupakan tindakan yang jauh dari peringkat kesantunan, sebab menjadikan sebuah tuturan menjadi tidak santun.

5.2 Saran

Pemakaian bahasa pada tuturan pelanggan dan pengemudi ojek *online* di Medan banyak yang menyimpang dari prinsip kesantunan berbahasa. Pelanggaran prinsip kesantunan tersebut tentu dilakukan baik secara sengaja maupun tidak. Namun, dalam bertutur kata hendaknya memperhatikan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa agar komunikasi berjalan dengan baik dan santun. Untuk penelitian selanjutnya, juga diharapkan agar sebaiknya mengkaji penelitian percakapan pelanggan dan pengemudi ojek *online* dengan teori yang lainnya yang lebih relevan terkait penelitian yang serupa Pelanggaran Prinsip Kesantunan dalam Percakapan Pelanggan dan Pengemudi Ojek *Online* di Medan.