

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan mengenai konvergensi dan divergensi bahasa dalam tuturan karyawan Bank Sumut KCP Laguboti, diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Fokus bahasa saat ini pada interaksi komunikasi antara karyawan dengan nasabah didominasi oleh konvergensi bahasa; hal ini dapat dilihat dengan cara karyawan menyesuaikan cara mereka menggunakan bahasanya ketika mereka memberikan penjelasan ataupun keterangan kepada setiap nasabah mereka dengan cara yang sama seperti yang dilakukan nasabah juga demikian. Karyawan (penutur) melakukan konvergensi bahasa karena mereka memiliki latar belakang budaya yang berbeda, ketika mereka berinteraksi dengan nasabah-nasabah mereka, (lawan tuturnya) dengan memperhatikan siapa yang berbicara, kepada siapa ia berbicara, di mana, kapan, untuk apa, bagaimana, dan topik apa yang dibicarakan. Sikap positif yang ditunjukkan oleh karyawan dengan nasabah (lawan tutur) dengan menyesuaikan fitur bahasanya (pengucapan, aksen, kosakata, dan struktur), dengan menggunakan dialek yang bervariasi antara bahasa persatuan atau bahasa Indonesia dengan bahasa batak supaya lawan tutur mudah memahami dan menerima informasi yang diberikan si karyawan (penutur). Selain itu, karyawan memastikan bahwa tuturannya sama atau sebanding dengan nasabah (lawan tuturnya).

2. Selain konvergensi, ada divergensi bahasa yang ditunjukkan oleh karyawan (penutur) terhadap nasabah (lawan tuturnya). Namun, divergensi bahasa hanya terjadi dalam situasi tertentu. Itu terjadi karena upaya penutur untuk membedakan ucapannya dengan orang yang berlawanan dengannya tetapi tidak berlangsung secara terus menerus. Adanya perbedaan sosial dan geografis dalam interaksi dengan nasabah adalah salah satu faktor yang mendorong karyawan (penutur) melakukan divergensi bahasa. Penutur mengubah cara dia berbicara dengan orang lain dengan adanya latar belakang budaya yang berbeda menyebabkan hal ini terjadi. Selain itu, karena lawan tuturnya tidak semuanya menggunakan bahasa yang sama, penutur ini mungkin sengaja melakukan divergensi bahasa untuk menunjukkan kesetiaannya terhadap bahasa pertamanya (B1) atau untuk mempertahankan kekhasan budayanya. Tuturan karyawan Bank Sumut melakukan tindakan divergensi dengan cara pemeliharaan ucapan atau tidak meniru dan mengubah logat, intonasi, gaya bicara seperti kelompok budaya batak dan tetap menggunakan bahasa asli daerah mereka.
3. Setelah dilakukannya wawancara alasan mengapa karyawan Bank Sumut KCP Laguboti melakukan konvergensi dan divergensi bahasa adalah kurangnya penguasaan tempat kerja yang ditempatkan oleh perusahaan yaitu bahasa batak. Namun untuk saat ini para karyawan tersebut perlahan berkeinginan untuk belajar menggunakan bahasa batak namun tetap memprioritaskan bahasa persatuan yaitu bahasa Indonesia yang merupakan bahasa yang formal wajib digunakan di perkantoran.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti akan memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi karyawan atau pegawai pemerintah khususnya di perbankan, seharusnya menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar agar nasabah terbiasa menggunakan bahasa yang baik dan benar di lingkungan perkantoran serta adanya niat ingin belajar berbahasa yang baik dan benar. Dengan menggunakan bahasa Indonesia sebagai alat pemersatu bahasa, komunikasi di lingkungan kantor terutama perbankan dapat dipahami dan dimengerti oleh nasabah. Tetapi adakalanya harus menggunakan bahasa batak demi kebutuhan prioritas nasabah dalam berkomunikasi.
2. Bagi nasabah, bahasa Indonesia yang baik dan benar juga harus ditingkatkan untuk khalayak umum karena ini merupakan alat komunikasi dalam pemersatu bangsa yang akan membantu untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi dalam mengutaakan bahasa persatuan yaitu Bahasa Indonesia, namun tetap melestarikan dan mengembangkan bahasa daerah.
3. Bagi peneliti yang akan menyelidiki konvergensi dan divergensi bahasa diharapkan dapat melengkapi penelitian dengan menggunakan teori sikap bahasa yang lebih baik yang telah diterapkan sebelumnya.