

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam setiap tindakan komunikasi linguistik, ada dua partisipan: pengirim, yang mengirimkan pesan, dan penerima, yang menerima pesan. Diharapkan bahwa setiap individu memiliki kapasitas untuk berkomunikasi. Kompetensi komunikatif mengacu pada kemampuan untuk menggunakan bahasa secara efektif sesuai dengan tujuan, situasi, dan norma-norma sosial penggunaan bahasa dalam suatu situasi (Chaer, 2003: 20).

Komunikasi yang efektif terjadi ketika maksud dan tujuan dari penutur dapat dipahami dengan baik oleh mitra bicarannya. Selain itu, untuk membina hubungan yang positif antara penutur dan mitra tutur, sangat penting untuk menumbuhkan rasa saling menghargai, sehingga dapat memfasilitasi proses komunikasi yang menimbulkan suasana yang menyenangkan dan sopan.

Kesantunan merupakan hal yang lazim dalam penggunaan bahasa. Gagasan kesantunan dalam bahasa Indonesia telah mempengaruhi aktivitas berbahasa manusia, yang mencakup komunikasi lisan dan tulisan. Dalam komunikasi langsung atau lisan, akan terjadi pertukaran verbal antara individu atau kelompok. Pernyataan tersebut mengarah pada suatu peristiwa komunikasi lisan. Peristiwa tutur mengacu pada terjadinya atau pertukaran bahasa secara terus menerus antara dua orang, khususnya penutur dan lawan tutur, yang berfokus pada topik tertentu dalam jangka waktu dan latar tertentu.

Pragmatik adalah bidang studi yang mencakup prinsip-prinsip tuturan yang efektif dan sopan oleh manusia. Menurut Leech (1983) dan Wijana (1996), dalam sebuah perjumpaan, para pelaku memerlukan konsep tambahan yang disebut dengan prinsip kesopanan, di samping prinsip kerja sama. Konsep kesopanan berpedoman pada beberapa prinsip, antara lain prinsip kebijaksanaan, kedermawanan, penerimaan, dan kerendahan hati (Nadar, 2013: 29).

Menurut Chaer (2010: 61), kesimpulan teori kesantunan Leech meliputi empat maksim, yaitu maksim kearifan, maksim penerimaan, maksim kedermawanan, dan maksim kerendahan hati. Maksim-maksim ini berkaitan dengan keuntungan atau kerugian yang mempengaruhi diri sendiri dan orang lain. Maksim kecocokan dan belas kasihan berkaitan dengan evaluasi pembicara terhadap penilaian mereka sendiri atau orang lain, apakah itu positif atau negatif. Prinsip-prinsip kepekaan dan kemurahan hati berfokus pada kesejahteraan dan kepentingan orang lain. Maksim penerimaan dan kerendahan hati pada dasarnya berpusat pada diri sendiri.

Tingkat kesopanan dalam sebuah ujaran ditentukan oleh standar kesopanan dalam komunitas penutur bahasa tersebut. Dalam budaya Indonesia, berbicara dianggap sopan jika pembicara menggunakan bahasa yang sopan, menahan diri dari ejekan yang terang-terangan, menghindari memberikan perintah langsung, dan menunjukkan rasa hormat kepada orang lain. Oleh karena itu, kesantunan berbahasa ini perlu dikaji untuk mengetahui sejauh mana kesalahan atau penyimpangan kesantunan berbahasa yang terjadi ketika manusia berkomunikasi satu sama lain.

Prinsip kesantunan Leech berfungsi untuk memastikan bahwa manusia menggunakan bahasa yang sopan dan menghindari kesalahan linguistik ketika terlibat dalam interaksi dengan manusia lain. Berkaitan dengan hal tersebut, aspek penggunaan bahasa yang menarik dapat diamati dalam kaitannya dengan konsep kesantunan selama percakapan pada fungsi chatting aplikasi ojek online.

Ojek online merupakan salah satu bentuk transportasi umum yang menggunakan sepeda motor sebagai moda transportasi. Ojek online dapat dipesan dengan mudah menggunakan aplikasi smartphone yang memanfaatkan teknologi internet. Ojek, seperti yang didefinisikan oleh J.S. Badudu dan Sutan Mohammad Zain dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, mengacu pada sepeda motor yang telah dimodifikasi untuk berfungsi sebagai kendaraan angkutan umum untuk mengangkut penumpang ke lokasi yang diinginkan.

Menurut Pasal 1 angka 20 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, sepeda motor didefinisikan sebagai kendaraan bermotor beroda dua, baik yang memiliki rumah-rumah maupun tidak, dan baik yang memiliki rumah-rumah maupun tidak. Sepeda motor juga dapat diartikan sebagai kendaraan bermotor beroda tiga tanpa rumah-rumah. Menurut Pasal 1 angka 10, Kendaraan Bermotor Umum adalah kendaraan yang digunakan untuk mengangkut barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran.

Ojek online mengacu pada ojek yang menggunakan aplikasi ponsel pintar untuk menyederhanakan proses pemanggilan pengemudi ojek. Ojek online tidak hanya berfungsi sebagai moda transportasi untuk orang dan barang, tetapi juga memfasilitasi pembelian barang dan pengiriman makanan. Dalam masyarakat

global saat ini, terutama di kota-kota yang sibuk di mana kemacetan merupakan masalah yang terus-menerus terjadi, ojek online memainkan peran penting dalam menyederhanakan kegiatan sehari-hari dan mempromosikan penggunaan teknologi canggih.

Masyarakat dapat mengunduh aplikasi ojek online di Google Play Store atau App Store yang tersedia di masing-masing *smartphone* tanpa biaya, cukup menggunakan wifi atau data seluler saja. Jika aplikasi sudah terpasang di Smartphone, kapan saja bisa memesannya. Aplikasi ojek *online* di Indonesia sangat banyak. Namun, yang sangat populer yaitu, Gojek, Grab, dan indriver.

Menurut artikel ayotekno.id yang berjudul "Mengenal 3 Aplikasi Ojek Online Teratas di Indonesia!", Gojek merupakan perusahaan pionir yang memperkenalkan aplikasi ojek online di Indonesia. Kehadiran Gojek di Indonesia, khususnya di DKI Jakarta, pada tahun 2010 menuai beragam tanggapan, baik positif maupun negatif. PT Gojek Indonesia yang didirikan oleh Nadiem Makarim telah berhasil menciptakan lapangan pekerjaan bagi penduduk Indonesia. Selanjutnya, Grab adalah platform berbasis internet untuk pemesanan layanan ojek yang pertama kali diluncurkan di Indonesia pada tahun 2014. Yang menjadi unggulan adalah Grab mampu menjangkau hampir semua seluruh negara di Asia Tenggara. Ketiga, inDriver merupakan aplikasi dari Rusian yang didirikan pada tahun 2012. Aplikasi inDriver pertama kali masuk ke Indonesia sekitar tahun 2019 dan melakukan program uji coba pertama di kota Medan. Aplikasi ojek online ini bisa dibilang berkembang cukup cepat walaupun harus menghadapi pandemi Covid-19. Aplikasi inDriver berhasil menoreh prestasi yang cukup bagus pada

tahun 2021. Yang menjadikan aplikasi ini terlihat unik adalah pengguna diberikan kebebasan oleh inDriver untuk menentukan preferensi perjalanan mereka. Pengguna juga bisa menentukan harga untuk perjalanan mereka hingga bisa memilih pengemudi terdekat yang akan mengantarnya.”

Menurut artikel *The Economics* yang berjudul "Survei Indef: Gojek Terpilih Sebagai Layanan Transportasi Terbaik," Gojek menduduki peringkat teratas sebagai layanan ojek online terbaik dalam hasil studi yang dilakukan Indef. Konsumen memprioritaskan kenyamanan berkendara, kebersihan, kendaraan, keramahan pengemudi, dan kemudahan penggunaan aplikasi serta layanan yang dibutuhkan saat menentukan nilai terbesar. Data tersebut dengan jelas menunjukkan bahwa 82% responden lebih memilih menggunakan Gojek sebagai layanan transportasi online mereka, meskipun ada aplikasi lain yang tersedia. Tidak diragukan lagi, hal ini menjadi bukti kuatnya persepsi merek Gojek di kalangan konsumen. "Kata Esther Sri Astuti, Direktur Program Indef." Survei Indef dilakukan di berbagai kota, khususnya Jabodetabek, Bandung, Yogyakarta, Denpasar, dan Balikpapan.

Setiap aplikasi ojek online tidak sebagai sarana pengangkutan orang saja seperti yang dijelaskan di atas, tapi memberikan layanan seperti mengantar barang, memesan makanan, dan lainnya. Pada aplikasi ojek online terdapat fitur percakapan atau chat yang berfungsi untuk menghubungkan komunikasi antara pengemudi dengan konsumen. Interaksi yang dilakukan pasti memiliki tujuan untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan agar tercapai terutama bagi konsumen.

Penelitian yang relevan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Rodhiati Rahmawati (2014) yang berjudul "Analisis Kesantunan Berbahasa di Lingkungan Terminal Sekitar Wilayah Bojonegoro dengan Menggunakan Prinsip Kesantunan Leech". Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahasa yang digunakan di lingkungan terminal Bojonegoro kurang santun. Secara khusus, tuturan calo, pedagang asongan, sopir, dan kondektur di lingkungan terminal Bojonegoro melanggar enam maksim prinsip kesantunan Leech. Calo, pedagang asongan, sopir, dan kondektur juga menggunakan bentuk-bentuk bahasa yang tidak santun, seperti ucapan yang merugikan, mengejek, sarkasme, dan celaan pedas. Individu di luar konteks terminal, seperti pengajar, mahasiswa, karyawan swasta, dan ulama, cenderung melihat wacana di dalam area terminal sebagai sesuatu yang tidak sopan. Mereka menyatakan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan para penutur menggunakan tuturan yang agresif antara lain adalah pendidikan yang terbatas, lingkungan yang tidak mendukung, dan dasar agama yang lemah.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis lakukan, fitur chat di aplikasi ojek *online* yaitu Gojek terdapat interaksi antara pengemudi dengan konsumen, penulis menemukan fenomena penyimpangan berbahasa seperti maksim kesepakatan pada tuturan konsumen dengan driver, misalnya:

Kosumen : "Bubur yang bagus ya"

"Jangan asal"

Pengemudi : "Maksudnya gimana ya?."

Konsumen : "Buat yang bagus buburnya"

Pengemudi : “Lah, saya bukan tukang bubur”

Konsumen : “Mulai pembungkusannya”

“Ya kamu ngomong ke tukang buburnya”

Pengemudi : “Beli sendiri aja, Pak”

Tuturan konsumen di atas menunjukkan tidak ada kesepakatan atau kecocokan dalam berinteraksi dengan pengemudi. Karena perintah yang disampaikan konsumen itu agar pengemudi membuatkan pesanannya dengan baik. Namun, pengemudi tidak terima dengan perintah tersebut. Kemudian konsumen memperjelas perintahnya kembali, agar pengemudi mengatakan apa yang dimaksud konsumen tersebut kepada si penjual bubur. Namun, pengemudi tidak menyetujuinya.

Objek kajian penelitian ini adalah fitur chat yang terdapat di aplikasi ojek *online*. Peneliti memilih objek tersebut karena ojek *online* merupakan transportasi umum yang sangat diperlukan masyarakat kota Medan, sehingga membuat penulis tertarik untuk meneliti tentang kesantunan berbahasa *driver* (pengemudi) dan konsumen, khususnya dalam bidang maksim.

Berdasarkan pemaparan di atas dan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah menjelaskan dan memaparkan penggunaan prinsip kesantunan berbahasa yang dilakukan oleh pengemudi (*driver*) dan konsumen dalam fitur chat di aplikasi Gojek, Grab, dan inDriver. Selain penggunaan prinsip kesantunan, peneliti juga meneliti pelanggaran prinsip kesantunan yang dituturkan oleh penutur.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, karena pada data yang diperoleh akan dijabarkan dengan kata-kata bukan dengan jumlah datanya. Menurut Muhammad Ramadhan (2021:7) penelitian deskriptif kualitatif, memiliki tujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti. Teori yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan teori prinsip kesantunan berbahasa Leech. Penelitian ini terfokus pada suatu masalah tertentu untuk diamati dan dianalisis secara cermat dan sampai tuntas.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut.

- 1) Adanya pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa pengemudi ojek *online* dan konsumen dalam fitur chat di aplikasi Gojek, Grab, dan inDrive.
- 2) Adanya pematuhan prinsip kesantunan berbahasa pengemudi ojek *online* dan konsumen dalam fitur chat di aplikasi Gojek, Grab, dan inDrive.
- 3) Tingkat kesantunan berbahasa pengemudi ojek *online* dan konsumen dalam fitur chat di aplikasi Gojek, Grab, dan inDrive.
- 4) Adanya perbandingan antara pelanggaran dengan pematuhan pada prinsip kesantunan berbahasa pengemudi ojek *online* dan konsumen dalam fitur chat di aplikasi Gojek, Grab, dan inDrive.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada permasalahan tuturan penegemudi ojek *online* dan konsumen. Pendekatan yang digunakan adalah berdasarkan pragmatik untuk mendeskripsikan pematuhan dan penyimpangan kesantunan berbahasa pada pengemudi dengan konsumen dalam fitur chat di aplikasi Gojek, Grab, dan InDriver.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah beberapa masalah sebagai berikut.

- 1) Bagaimana penyimpangan prinsip kesantunan berbahasa pengemudi ojek *online* dan konsumen dalam fitur chat di aplikasi Gojek, Grab, dan inDrive?
- 2) Bagaimana penerapan prinsip kesantunan Leech dalam fitur chat di aplikasi Gojek, Grab, dan inDrive?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

- 1) Mendeskripsikan penyimpangan prinsip kesantunan berbahasa pengemudi ojek *online* dan konsumen dalam fitur chat di aplikasi Gojek, Grab, dan inDrive.

- 2) Mendeskripsikan prinsip kesantunan Leech dalam fitur chat di aplikasi Gojek, Grab, dan inDrive.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun manfaat praktis, yaitu sebagai berikut :

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan oleh pembaca atau mahasiswa untuk memahami bidang pragmatik khususnya mengenai kesantunan berbahasa. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian di bidang bahasa khususnya pragmatik.

- 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kesopanan berbahasa pembaca dan masyarakat dalam upaya komunikasi mereka dalam konteks sosial. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi untuk mengembangkan kesantunan dalam wacana pembaca.