

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bahasa adalah alat komunikasi yang digunakan manusia yang bertujuan untuk menyampaikan pesan ataupun informasi kepada seseorang ataupun banyak orang. Bahasa yang diucapkan oleh seseorang berpengaruh pada tanggapan dalam penyampaian pesan ataupun informasi. Fairclough (1997) menyebutkan bahwa bahasa adalah aspek penting yang merupakan bagian dari masyarakat yang meliputi fenomena sosial khusus yang terjadi dalam aktivitas penggunaan bahasa dalam aspek sosial, dengan demikian bahasa dan aktivitas sosial tidak dapat dipisahkan. Salah satu fungsi bahasa berkaitan dengan konteks sosial penutur. Bahasa dimanfaatkan untuk mencapai tujuan berbagai kepentingan dan keperluan. Penutur dalam bertutur kepada lawan tutur supaya makna bahasa dapat tersampaikan dengan baik kepada lawan tutur. Peristiwa berbahasa tentunya ada maksud ataupun tujuan tertentu dalam penggunaan bahasa tersebut dalam berkomunikasi. Dengan demikian fungsi bahasa adalah alat untuk menyampaikan pesan dengan maksud atau tujuan tertentu. Istilah “masyarakat aneka bahasa” yaitu mengarah pada beberapa bahasa dan adanya pilihan dalam bahasa. Munculnya ragam bahasa karena adanya muncul pilihan bahasa.

Budaya adalah warisan turun-temurun yang diturunkan kepada setiap generasi. Budaya tidak lepas hubungannya dengan bahasa, dalam setiap melantunkan bahasa merupakan cerminan pada setiap kebudayaan masyarakat.

Budaya merupakan pola hidup yang luas, kompleks, dan abstrak. Berkomunikasi dengan berbeda budaya tentunya ada tantangan tersendiri dalam menyampaikan bahasa tersebut. Berusaha berkomunikasi dengan orang-orang dari budaya yang berbeda dan menyesuaikan perbedaan-perbedaannya menunjukkan bahwa budaya itu dipelajari. Dengan kata lain, ketika seseorang pintar berbahasa walaupun berbeda pada kebiasaan budayanya berarti dalam menyesuaikan bahasa tersebut secara tidak langsung mempelajari budaya tersebut dengan baik.

Bahasa tidak lepas dalam dunia kerja, untuk mengukur hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitasnya melaksanakan tugas bisa dilihat dari kinerja karyawan itu sendiri. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan, terutama dalam industri perbankan.. Salah satu ialah peran karyawan terhadap nasabah dalam hal komunikasi, untuk berkomunikasi, manusia membutuhkan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Komunikasi antara karyawan dengan karyawan, maupun dengan nasabah harus dijalin dengan erat supaya tujuan bersama terwujud dengan baik. Hal ini adalah fakta bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk sebagai hasil dari integrasi sosial dengan sesama manusia; dalam kehidupan sehari-hari, interaksi satu sama lain sering terjadi dalam wadah.

Konvergensi dan divergensi adalah bagaimana seorang karyawan pada perbankan yaitu Bank Sumut KCP Laguboti melakukan komunikasi yang baik terutama pada nasabah demi kelancaran proses layanan pada nasabah. Nasabah menangkap makna pembicaraan secara langsung apakah dapat dipahami atau sebaliknya.

Karyawan Bank Sumut yang pasif menggunakan Bahasa Batak akan menyeimbangkan bahasa atau memilih bahasa Nasional supaya maknanya atau apa yang disampaikan mudah dipahami oleh lawan tutur atau nasabah tersebut; ataupun sebaliknya nasabah yang pasif menggunakan Bahasa Batak akan menyeimbangkan bahasanya. Komunikasi yang tidak memahami atau tidak menyeimbangkan bahasa lawan tuturnya, antara menyeimbangkan atau tidak berusaha untuk menyesuaikan bahasanya dengan lawan tuturnya, dan dengan sengaja membuat bahasanya sama sekali tidak serupa dengan lawan tuturnya (Sumarsono, 2020:213). Hal itu juga pada manfaat pengukuran kinerja, yang dilakukan secara berkesinambungan memberikan umpan balik. Hal ini juga akan berpengaruh pada persentase pekerjaan dan pencapaian sebuah perusahaan. Konvergensi dan divergensi ada tentunya karena adanya fenomena kebahasaan yang terjadi pada beberapa karyawan Bank Sumut KCP Laguboti. Perbankan pasti memerlukan komunikasi yang efektif antara karyawan dan nasabah untuk mencapai targetnya. Oleh karena itu variasi karyawan dalam berbahasa menyesuaikan dengan perilaku kebiasaan dalam kebahasaan lawan tutur. Konvergensi dan divergensi ini akan dikaji dalam kajian sosiolinguistik dan menggunakan teori *Akomodasi Giles*.

Sosiolinguistik merupakan penggabungan antara dua kajian, yaitu sosio dan linguistik. Sosiologi merupakan kajian yang membahas tentang manusia dalam bermasyarakat serta proses interaksi sosial yang berada dalamnya; sedangkan linguistik adalah kajian yang membahas dalam ranah penutur dan lawan tutur dan bahasa adalah sebagai objeknya. Sosiolinguistik menggunakan banyak aspek

dalam menganalisis keberadaan bahasa. Pada akhirnya, para sosiolinguis atau ahli sosiolinguistik melihat sosiolinguistik sebagai disiplin ilmu yang menarik. Sosiologi melihat bahasa dari berbagai sudut pandang. Hal ini disebabkan oleh banyak variabel yang mempengaruhi ketika seseorang berbicara. Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh seseorang yang berbicara adalah mitra berbicara, lokasi berbicara, dan bahasa yang digunakan.

Penelitian yang relevan yang berkaitan dengan skripsi ini, yaitu:

Pertama, tesis yang ditulis oleh Dendy Suseno Adhioso (2019), mahasiswa Universitas Sebelas Maret dengan judul “Konvergensi-Divergensi Penerimaan Pesan Hoax di Kalangan Masyarakat Pengakses Facebook Indonesian Hoaxes”. Studi menunjukkan bahwa masyarakat mengakses akun Facebook Hoaxes di Indonesia mengalami proses akomodasi. Mereka awalnya berkomunikasi dengan identitas aslinya, tetapi seseorang berusaha mengakomodasi melalui tanggapan atau komentar, baik secara sadar maupun tidak, karena berbagai reaksi dari interaksi dengan orang atau kelompok luar. Dalam hal menerima pesan hoax, komunitas pengakses Facebook Indonesia Hoaxes cenderung bersikap oposisi dan bernegosiasi dengan cara membantah, menyanggah, dan memberikan argumen. Sangat sedikit orang yang bersikap hegemoni, meskipun ada. Perbedaan penelitian ini dengan skripsi penulis yaitu pada penelitian ini konvergensi dan divergensi pada konteks media sosial pada narasi pesan hoax yang konvergen-divergen dalam teks dan konteks pada akun Facebook Indonesians Hoaxes, serta menggunakan teori yang berbeda. Sedangkan penulis meneliti konvergensi dan divergensi bahasa pada konteks ranah perbankan. Persamaan penelitian ini dengan

skripsi penulis adalah sama halnya meneliti konvergensi dan divergensi pada tuturan walaupun dalam aspek teks dan konteks.

Kedua, tesis yang ditulis oleh Rahmatul Hidayat, Budi Irawanto, M.A., dkk, dengan judul “Konvergensi dan Divergensi Komunikasi Antar budaya (Studi Proses Konvergensi dan Divergensi Komunikasi Mahasiswa Bugis di Yogyakarta)”. Banyak perguruan tinggi dan lembaga penelitian melakukan penelitian tentang diaspora Bugis, tetapi hanya beberapa atau bahkan tidak ada yang mempelajarinya secara menyeluruh tentang seberapa baik orang Bugis beradaptasi dengan budaya yang dominan. Oleh karena itu, tesis ini mengeksplorasi proses konvergensi dan divergensi komunikasi siswa Bugis dalam interaksi mereka dengan siswa Jawa. Studi ini memanfaatkan pendekatan deskriptif kualitatif dan fenomenologi. Subjek penelitian ini adalah siswa Bugis yang saat ini tinggal di kota Yogyakarta. Data dikumpulkan melalui dokumen, wawancara, dan observasi langsung di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses konvergensi dan divergensi komunikasi sangat dinamis karena mereka berasal dari latar belakang budaya yang berbeda. Perilaku konvergensi bahasa atau verbal siswa Bugis menunjukkan sikap adaptif yang berbeda. Namun, perilaku divergensi tetap ada selama interaksi, menunjukkan identitas Bugis mereka tetap ada dalam interaksi, baik secara verbal maupun nonverbal. Mahasiswa Bugis berfokus pada komunikasi yang dinamis, baik konvergensi maupun divergensi, untuk bertahan dan beradaptasi dengan siswa Jawa yang memiliki budaya yang berbeda. Perbedaan penelitian ini dengan skripsi penulis yaitu pada penelitian ini konvergensi dan divergensi pada proses interaksi yang

terjadi antara mahasiswa Bugis dengan mahasiswa Jawa di Yogyakarta. Berbeda halnya dengan penulis yang meneliti konvergensi dan divergensi bahasa pada konteks ranah perbankan. Persamaan penelitian ini dengan skripsi penulis adalah sama halnya meneliti konvergensi dan divergensi pada tuturan penutur dan lawan tutur serta menggunakan teknik pengumpulan data yang sama. Contoh konvergensi dan divergensi pada tuturan karyawan Bank Sumut KCP Laguboti adalah ketika karyawan Bank Sumut melakukan komunikasi yang baik terutama pada nasabah demi kelancaran proses layanan pada nasabah. Nasabah menangkap makna pembicaraan secara langsung apakah dapat dipahami atau sebaliknya. Karyawan Bank Sumut yang pasif menggunakan Bahasa Batak akan menyeimbangkan bahasa atau memilih bahasa Nasional supaya maknanya atau apa yang disampaikan mudah dipahami oleh lawan tutur atau nasabah tersebut.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Kasmita, Iman Laili, dan Puspawati (2020), mahasiswa Universitas Bung Hatta, dengan judul “Konvergensi Bahasa Antara Pembawa Acara dan Anak-Anak, Remaja, serta Orang Dewasa dalam Talk Show Hitam Putih”. Studi ini membahas konvergensi (menyatu atau menuju kesatu arah) bahasa, di mana penutur memilih suatu bahasa atau ragam bahasa berdasarkan kebutuhan atau kemampuan lawan bicara. Namun, ada situasi tertentu di mana penutur mungkin tidak dapat mengkonvergensi dirinya sendiri atau bahkan harus divergensi. Data ini diperoleh dari acara Talkshow Hitam Putih di Trans7, yang merupakan acara talkshow yang sangat diminati oleh banyak orang dan masyarakat umum. Video ini diunduh dari YouTube, data yang dikumpulkan mencakup lima belas episode, termasuk Endriyanto, seorang anak berusia 9 tahun

yang menjual barang untuk menghidupi delapan anggota keluarga, dan Bagus dan Bagas, dua pemain sepak bola kembar yang bermain untuk tim U-16 Timnas. Saat berbicara dengan anak-anak, pembawa acara Talk Show menggunakan kalimat sederhana dan kosa kata yang menunjukkan keakraban; mereka selalu berusaha membuat bintang tamu tidak canggung dengan membuat pertanyaan yang singkat dan jawaban yang singkat dari anak-anak; pembawa acara gigih meminta anak-anak untuk berbicara, meskipun jawaban mereka singkat; dan pembawa acara berbicara dengan remaja dengan banyak candaan, membuat suasana menjadi lebih santai dan akrab.

Bintang tamu juga bercanda dengan pembawa acara, membuat suasana menjadi hidup. Ketika pembawa acara berbicara dengan orang dewasa, mereka menggunakan kata-kata yang menunjukkan penghormatan kepada bintang tamu. Namun, ketika bintang tamu sudah akrab dengan pembawa acara, mereka lebih bebas dalam memilih kata-kata mereka. Penelitian ini berbeda dengan skripsi penulis karena penelitian ini tidak melihat konvergensi pembawa acara atau narasumber anak-anak, remaja, atau orang dewasa. Sebaliknya, penelitian ini melihat konvergensi dan divergensi bahasa dalam konteks industri perbankan.

Persamaan penelitian ini dengan skripsi penulis adalah sama hal nya meneliti konvergensi dan divergensi pada tuturan walaupun hanya dalam ranah penutur.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Yonatan Krisna H.T.S, Maya Sekarwangi, Buddy Riyanto (2021), mahasiswa Universitas Slamet Riyadi, dengan judul “Akomodasi Komunikasi Mahasiswa Asal Nusa Tenggara Timur

(NTT) dalam Membangun Keakraban dengan Mahasiswa Suku Jawa di Kota Surakarta (Studi Pada Organisasi Flobamorata Surakarta)”. Dalam penelitian ini, Organisasi Flobamorata Surakarta memberikan bantuan kepada siswa dari Nusa Tenggara Timur (NTT) yang tinggal di Kota Surakarta. Mahasiswa NTT ini sering berinteraksi setiap hari dengan teman-teman Jawa mereka, yang dikenal sebagai Tuan Rumah. Mahasiswa NTT menggunakan akomodasi komunikasi untuk menjadi akrab dengan mahasiswa Jawa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis fasilitas komunikasi yang digunakan mahasiswa NTT untuk membangun keakraban dengan siswa Jawa di Kota Surakarta. Teori Kovergensi, Divergensi, dan Akomodasi Berlebihan Howard Gilles digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian deskriptif kualitatif ini menggunakan metode analisis Miles dan Hubberman. Hasilnya menunjukkan bahwa siswa NTT menggunakan Kovergensi untuk mengakomodasi komunikasi. Penggunaan bahasa Indonesia, meniru perilaku non-verbal dan bahasa jawa sederhana; penggunaan non-verbal seperti cerita tentang kebiasaan rangkulan, bahasa tubuh, dan dansa untuk mendorong komunikasi; divergensi dengan menonjolkan logat dan dialek; dan meniru dan merespon terlalu banyak. Melalui akomodasi komunikasi, mahasiswa NTT dapat membangun keakraban dengan mahasiswa suku Jawa. Rasa menghargai, menghormati, menerima, dan memperhatikan satu sama lain adalah hasil dari keakraban ini. Penelitian ini berbeda dari skripsi penulis karena melihat konvergensi, divergensi, dan akomodasi berlebihan dalam proses interaksi mahasiswa asal Nusa Tenggara Timur (NTT) saat membangun keakraban dengan

mahasiswa Suku Jawa. Penelitian ini membahas juga tentang akomodasi berlebihan, adanya teguran menyebabkan akomodasi berlebihan dalam membangun keakraban dan perhatian khusus. Berbeda halnya dengan penulis yang meneliti konvergensi dan divergensi bahasa pada konteks ranah perbankan. Dengan menggunakan metode pengumpulan data yang sama, penelitian ini dan skripsi penulis sama-sama menyelidiki konvergensi dan divergensi dalam tuturan penutur dan lawan tutur.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Dedy Trio Efendi (2018), dengan judul “Komunikasi Antar Budaya Etnis Jawa dengan Etnis Banjar di Desa Teluk Dalam, Kecamatan Tenggarong Seberang”. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan komunikasi antar budaya di Desa Teluk Dalam, Kecamatan Tenggarong seberang. Penelitian deskriptif kualitatif menggunakan teknik analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan Michael Huberman Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbicara dengan orang-orang dari berbagai kebudayaan membuat masyarakat Desa Teluk Dalam lebih mudah berkomunikasi. Masyarakat desa lebih suka konvergensi daripada divergensi atau terlalu banyak akomodasi. Studi ini berbeda dari skripsi penulis karena melihat konvergensi, divergensi, dan akomodasi berlebihan dalam proses komunikasi antar budaya etnis Jawa dan Banjar. Berbeda dengan penulis yang melakukan penelitian tentang konvergensi dan divergensi bahasa dalam konteks industri perbankan. Dengan menggunakan metode pengumpulan data yang sama, penelitian ini dan skripsi penulis sama-sama menyelidiki konvergensi dan divergensi dalam tuturan penutur dan lawan tutur.

Akomodasi dilakukan untuk berbagai alasan, seperti mempertahankan identitas sosial yang positif, mendapatkan persetujuan pendengar, atau meningkatkan komunikasi. Kemampuan untuk mengubah, atau mengatur cara seseorang berperilaku terhadap orang lain disebut akomodasi (West & Turner, 2010: 467). Dalam kebanyakan kasus, akomodasi ini terjadi secara tidak sadar. Dalam hal ini, kita juga harus mempertimbangkan bahwa evaluasi konvergensi biasanya bergantung pada apakah konvergensi tersebut telah diperkirakan dengan benar. Jika konvergensi dilihat dengan baik, itu dapat meningkatkan diskusi, tetapi ketika dilihat dengan buruk, itu dapat mengganggu proses komunikasi. Konvergensi dianggap positif jika komunikator berbicara atau bertindak seperti pendengarnya. Namun, konvergensi yang dimaksudkan untuk mempermalukan, menggoda, atau merendahkan sangat mungkin dipandang negatif (Tuti Widiastuti, 2013: 335-336).

Luke Tomsha dan Roberto Hernandez menerima akomodasi, yang akan menarik perhatian Giles dan pendukung teori komunikasi (West & Turner, 2010: 468). Mengingat bahwa beberapa keadaan individu, situasional, dan budaya memengaruhi akomodasi ini. Beberapa asumsi diidentifikasi oleh West dan Turner (2010: 469):

1. Semua percakapan memiliki persamaan dan perbedaan berbicara dan perilaku.

Pengalaman dan latar belakang yang berbeda ini akan menentukan sejauh mana orang akan mengakomodasi. Semakin mirip sikap dan keyakinan kita dengan orang lain, semakin tertarik dan mengakomodasi mereka.

2. Pemahaman kita tentang ucapan dan tindakan orang lain akan memengaruhi cara kita menilai percakapan.

Evaluasi adalah proses menilai percakapan, sedangkan persepsi adalah proses melihat dan memahami pesan. Kemampuan untuk berbicara dan membuat keputusan tentang bagaimana berperilaku dalam percakapan. Menurut teori ini, motivasi adalah komponen penting dari proses persepsi dan evaluasi. Dengan kata lain, meskipun kita mungkin melihat perilaku dan tuturan seseorang, kita tidak selalu dapat mengevaluasinya.

3. Perilaku dan bahasa menunjukkan status sosial dan keanggotaan kelompok.

Bahasa yang digunakan dalam percakapan akan mencerminkan orang-orang yang memiliki status sosial yang lebih tinggi. Keanggotaan kelompok menjadi penting karena keinginan untuk menjadi bagian dari kelompok yang "dominan".

4. Tingkat kesesuaian di akomodasi berbeda-beda, dan standar mengarahkan prosesnya.

Menurut Cynthia dan Victor Callan (1991: 253; West & Turner, 2010: 471), norma memberikan batasan dalam berbagai tingkat. Ini menjelaskan hubungan antara norma dan akomodasi. Menanggapi perilaku akomodatif yang dianggap baik dalam interaksi, orang percaya bahwa yang lebih muda harus menurut pada yang lebih tua.

Menurut teori akomodasi, orang dapat memilih untuk membentuk komunitas percakapan dengan menggunakan bahasa atau sistem.

1. Konvergensi

- a) Metode untuk mengubah perilaku komunikasi kita agar mirip dengan orang lain.
- b) Metode untuk mengubah perilaku audiens untuk mengurangi perbedaan non-verbal.
- c) Manajemen diskusi, metode lain untuk beradaptasi, memilih topik yang tepat untuk diskusi. Salah satu contohnya adalah menyesuaikan diri dengan kecepatan jeda, senyuman, tatapan mata, perilaku non-verbal dan verbal lainnya, serta perilaku lainnya (Griffin, 2012: 395).
- d) Ini adalah proses yang selektif; kita tidak selalu melakukan konvergensi dengan orang lain; ini bergantung pada bagaimana mereka melihat tuturan dan perilaku orang lain.

2. Divergensi

- a) suatu pendekatan komunikasi yang menekankan perbedaan kita dengan orang lain.
- b) Divergensi adalah lawan dari akomodasi, yaitu memanfaatkan perbedaan langsung antara pembicara atau tidak mencoba menunjukkan persamaan antara mereka.
- c) Pembicara juga akan mempertahankan gaya bicara mereka yang asli, bergantung pada orang lain (Griffin, 2010: 395).
- d) Divergensi tidak boleh disalahartikan sebagai ketidaksepakatan atau kurangnya respons terhadap komunikator lain.

Komunikasi dalam perbankan terutama pada karyawan Bank Sumut sangat di perhatikan untuk meningkatkan standard layanan. Komunikasi terjadi karena adanya penutur dan lawan tutur atau dengan kata lain terjadi karna dua arah. Komunikasi pada proses layanan perbankan Bank Sumut KCP Laguboti terjadi antara karyawan dengan nasabah serta karyawan dengan sesama karyawan. Komunikasi antara karyawan dengan nasabah harus dijaga dengan baik demi kemajuan standard layanan suatu perbankan, dalam komunikasi proses layanan perbankan Bank Sumut KCP Laguboti merupakan hal yang utama untuk peningkatan mutu dan kemajuan layanan perbankan Bank Sumut KCP Laguboti. Demikian halnya dengan sesama karyawan harus dijaga komunikasi yang baik agar melakukan pekerjaan tersebut dengan sepenuh hati.

Bahasa nasional kerap dijadikan sebagai bahasa pertama atau bahasa Ibu agar komunikasi penutur dan lawan tutur tetap terjaga dengan baik sesuai topik dan konteks pembicaraan. Namun, ada di beberapa wilayah yang masih mempertahankan bahasa daerahnya adalah bahasa ibu nya seperti orang tua zaman dahulu pada masyarakat Batak Toba. Karyawan yang masih cenderung mempertahankan bahasa sebagai identitasnya karena ia ditugaskan pada daerah tertentu dan bukan wilayah asalnya yang mengakibatkan tidak menguasai secara baik bahasa tempat ia bekerja.

Beberapa karyawan Bank Sumut KCP Laguboti berasal dari luar suku Batak Toba tidak menguasai dengan baik bahasa Batak Toba yang mengakibatkan konvergensi dan divergensi pada tuturan karyawan tersebut. Beberapa nasabah juga masih cenderung mempertahankan bahasa sebagai identitasnya karena

bahasa tersebut adalah bahasa yang digunakan sehari-hari, yaitu bahasa Batak Toba.

Bahasa daerah adalah bahasa ibu, tetapi karena Bank Sumut adalah lembaga pemerintah, Bahasa Indonesia adalah bahasa pertama. Dengan bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional dan bahasa daerah, ada ketidakseimbangan dalam penggunaan bahasa di masyarakat, yang menyebabkan perbedaan. Ketidakseimbangan antara bahasa Indonesia dan bahasa daerah yang digunakan dalam komunikasi sehari-hari berdampak pada cara komunikasi berjalan. Ketika bahasa Indonesia digunakan sebagai bahasa nasional, terkadang digunakan bahasa daerah untuk membuat orang lain memahami apa yang dimaksudkan penutur.

Penggunaan tuturan karyawan yang kurang menguasai bahasa lawan tutur mengakibatkan nasabah kurang atau tidak memahami tuturan karyawan tersebut. Interaksi komunikasi antara karyawan dengan nasabah ketika karyawan kurang menguasai bahasa nasabahnya akan berusaha menyamakan atau menyeimbangkan bahasanya dengan nasabah. Penggunaan bahasa yang kurang menguasai bahasa lawan tutur selain berusaha menyeimbangkan tetapi juga beralih arah atau dengan kata lain tidak serupa dengan lawan tutur.

1.2 Identifikasi Masalah

Seharusnya setiap karyawan pada instansi terutama perbankan harus menguasai kebahasaan dan kebiasaan masyarakat lokasi tempat bekerja supaya tetap terjaga budaya masyarakat dan dapat meningkatkan kualitas hidup yang berbudaya dan kualitas kinerja setiap karyawan. Rumusan masalah ini dapat terselesaikan dengan menjawab pertanyaan penelitian di bawah.

1. Beberapa karyawan dan beberapa nasabah masih cenderung mempertahankan bahasa daerahnya sebagai identitasnya.
2. Ada kesenjangan antara bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional dengan realitas penggunaan bahasa daerah di dalam masyarakat yang lebih sering digunakan.
3. Adanya penggunaan tuturan karyawan yang kurang menguasai bahasa lawan tutur.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, penulis membatasi masalah dengan berkonsentrasi pada poin ketiga. Ini membuat pembahasan lebih singkat yaitu adanya penggunaan bahasa karyawan yang kurang menguasai bahasa lawan tutur. Dengan adanya penggunaan bahasa karyawan tersebut, maka karyawan melakukan konvergensi atau divergensi bahasa dalam tuturannya di Bank Sumut KCP Laguboti.

1.4 Rumusan Masalah

Penulis dapat membatasi dan merumuskan masalah yang diangkat dalam penelitian ini setelah mempertimbangkan latar belakang yang ada. Masalah yang dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana konvergensi bahasa dalam tuturan karyawan Bank Sumut KCP Laguboti dalam kajian sosiolinguistik?

2. Bagaimana divergensi bahasa dalam tuturan karyawan Bank Sumut KCP Laguboti dalam kajian sosiolinguistik?

1.5 Tujuan Penelitian

Kemampuan untuk mengubah, memodifikasi, atau mengatur cara seseorang bertindak terhadap orang lain disebut akomodasi (West & Turner, 2010: 467). Dalam kebanyakan kasus, akomodasi ini terjadi secara tidak sadar. Akomodasi dilakukan untuk berbagai alasan, seperti mendapatkan persetujuan pendengar, meningkatkan komunikasi, atau hanya mempertahankan identitas sosial yang positif. Semua elemen perilaku komunikasi, seperti aksen, kecepatan, kerasnya suara, kosakata, tata bahasa, gerak tubuh, dan lainnya, telah dipertimbangkan untuk penyesuaian dalam kedua jenis konvergensi dan divergensi, menurut Littlejohn dan Foss (2009:222).

Tujuan penelitian ini, sesuai dengan rumusan masalah adalah untuk mempelajari sosiolinguistik dalam konvergensi dan divergensi tuturan karyawan Bank Sumut KCP Laguboti.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menjadi sumber informasi untuk penelitian lanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang konvergensi dan divergensi dalam studi sosiolinguistik perbankan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, hasil penelitian ini sebagai tambahan pengetahuan tentang konvergensi dan divergensi pada sebuah perbankan dalam kajian sosiolinguistik.
2. Bagi karyawan Bank Sumut Laguboti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dorongan kepada karyawan agar dapat tetap melestarikan adat budaya lokal yang didaerah sekitar kantor kerja.
3. Bagi masyarakat umum, dapat membuka wacana bagi masyarakat luas tentang konvergensi dan divergensi pada sebuah perbankan dalam kajian sosiolinguistik.