

## KESANTUNAN BERBAHASA PELAYAN DAN PELANGGAN DI INDOMARET (TNSD) KARTASURA

### *Politeness in the Language of Waiters and Pelanggan at Indomaret (TNSD) Kartasura*

Aprilia Fatmawati<sup>1\*</sup>, Nesgi Septian Pramesti<sup>2</sup>, Nurul Istiqomah<sup>3</sup>, Ryko Muhammad Bachtiar<sup>4</sup>,  
Tariska Eka Putri<sup>5</sup>

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia

\*Corresponding Author: apriliafatma0522@gmail.com

#### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kesantunan berbahasa yang dilakukan oleh pelayan Indomart Kartasura terhadap pelanggan. Metode penelitian yang digunakan berupa metode kualitatif deskriptif, peneliti melakukan observasi secara langsung di Indomart Kartasura. Teknik yang digunakan dalam analisis data kualitatif terbagi dalam empat tahapan pengumpulan data, yakni (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) penarikan kesimpulan. Dalam analisis data penelitian ini dengan langkah-langkah sebagai berikut (1) mengumpulkan data yang berbentuk percakapan; (2) mencatat dan memilah data-data yang telah diperoleh; (3) menuliskan data- data yang telah dipilih; (4) mendeskripsikan data yang telah diseleksi, dan (5) menyimpulkan hasil analisis. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh tujuh data prinsip kesantunan berbahasa menurut Grice yang dilakukan pelayan Indomart. Data tersebut antara lain memenuhi prinsip menyampaikan informasi, meminta informasi, menolak, mengekspresikan perasaan, menyampaikan permintaan, meminta penegasan ulang, dan mengucapkan terima kasih. Kesantunan berbahasa ini terjadi karena para pegawai Indomart Kartasura dalam bekerja wajib untuk bersikap ramah terhadap pelanggan.

**Kata Kunci:** kesantunan berbahasa; prinsip kesantunan Grice; berbahasa santun

#### Abstract

The purpose of this research is to find out and describe the language politeness used by Indomart Kartasura waiters towards customers. The research method used is a descriptive qualitative method, the researcher made direct observations at Indomart Kartasura. The techniques used in qualitative data analysis are divided into four stages of data collection, namely (1) data collection, (2) data reduction, (3) data presentation, and (4) drawing conclusions. In analyzing the research data, the following steps were taken (1) collecting data in the form of conversations; (2) record and sort the data that has been obtained; (3) write down the selected data; (4) describe the data that has been selected, and (5) summarize the results of the analysis. Based on the research carried out, seven data on the principles of language politeness according to Grice were obtained by Indomart waiters. This data, among other things, fulfills the principles of conveying information, requesting information, refusing, expressing feelings, conveying a request, asking for reaffirmation, and saying thank you. This politeness in language occurs because Indomart Kartasura employees are obliged to be friendly towards customers at work.

**Keywords:** language politeness; Grice's principles of politeness; speak politely

#### Article History:

Received 2023-05-18

Revised 2024-03-28

Accepted 2024-04-20

#### DOI:

10.26499/kc.v21i1.432

## PENDAHULUAN

Bahasa adalah alat komunikasi yang terorganisasi dalam bentuk satuan-satuan, bermula dari huruf, kata, suku kata, frasa, klausa, kalimat, paragraf, dan wacana yang diungkapkan baik secara lisan maupun tulis. Di dunia ini terdapat ribuan bahasa, dan pada setiap bahasa memiliki sistem/tata cara sendiri-sendiri yang disebut tata bahasa. Terdapat tata bahasa untuk bahasa Indonesia, tata bahasa untuk bahasa Inggris, tata bahasa untuk bahasa Jepang, dan sebagainya. Walaupun kegiatan berkomunikasi bisa dilakukan dengan alat lain selain bahasa, pada prinsipnya manusia berkomunikasi dengan menggunakan bahasa. Pada konteks ini, bahasa yang digunakan adalah bahasa manusia, bukan bahasa binatang (Wiratno & Santosa, 2014).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kesantunan adalah suatu tindakan yang kita lakukan dalam kehidupan sehari-hari. Menurut pendapat Baryadi (2003), kesantunan merupakan suatu relisasi yang baik dari penutur kepada petutur. Yule (1996) mengatakan bahwa kesantunan merupakan suatu kesadaran seseorang dalam mempertunjukkan dan pertimbangan yang berkenaan dengan muka orang lain (Dwi Jayant, 2018).

Kesantunan menggambarkan suatu perilaku yang baik yang dilakukan dimanapun dan kapanpun kita berada. Kesantunan merupakan suatu hal yang memperlihatkan martabat orang lain dalam berbahasa atau berperilaku baik secara lisan maupun tulisan, langsung maupun tidak langsung. Kesantunan setiap orang atau kelompok dapat dikatakan berbeda-beda. Hal yang dianggap santun oleh golongan A belum tentu dianggap santun oleh golongan B. Kesantunan dapat dikatakan sebagai fenomena kultural sehingga dalam masyarakat telah dibiasakan bersikap santun terhadap siapapun. Jika tidak dibiasakan, kesantunan itu akan hilang (Wahidah, 2017).

Kesantunan berbahasa terlihat pada etika berkomunikasi melalui tanda verbal atau secara lisan. Ketika berkomunikasi, kita harus mematuhi norma-norma budaya dalam masyarakat setempat karena jika seseorang tidak sepadan dengan norma-norma budaya masyarakat, maka ia akan memperoleh penilaian negatif, seperti dianggap tidak beradab, tidak berbudaya, bahkan tidak terpelajar (St. Mislikhah, 2014). Menurut Rahardi (2017), kesantunan berbahasa merupakan fenomena pragmatik yang mengulas kaidah-kaidah berkomunikasi secara santun baik secara global ataupun dalam segi kultur spesifik dan khas (Rahardi, 2017).

Fraser menyebutkan bahwa sedikitnya ada empat pandangan yang digunakan dalam menelaah masalah kesantunan dalam berbicara, yakni pandangan kesantunan, pandangan yang melihat kesantunan sebagai maksim percakapan, pandangan yang melihat kesantunan sebagai tindakan untuk memenuhi persyaratan sebuah kontrak percakapan (*conversational contract*), dan pandangan kesantunan yang berkaitan dengan penelitian sosiolinguistik (Fathul, 2019).

Manusia menggunakan bahasa untuk berinteraksi dan bersosialisasi dengan harapan terjadi keharmonisan dalam masyarakat. Akan tetapi, penggunaan bahasa ini tidak semudah yang dibayangkan. Hal ini terjadi karena dalam berkomunikasi harus memperhatikan mitra tutur dan situasi tuturan agar tujuan dari komunikasi dapat tersampaikan dengan baik. Semakin berkembangnya budaya, semakin banyak masyarakat yang kurang santun dalam bertutur sehingga dapat menyinggung perasaan mitra tutur. Masyarakat harus memperhatikan sopan santun dalam berbicara jangan sampai mengeluarkan kata-kata yang menyinggung perasaan atau kehormatan orang lain (Febriasari & Wenny, 2014).

Indomaret Kartasura merupakan salah satu tempat transaksi jual beli yang dilakukan antara pelayan atau pegawai dengan pelanggan. Indomaret ini menjual berbagai jenis kebutuhan pokok dan juga jajanan bentuk makanan atau minuman yang cepat saji maupun instan. Dalam melayani seorang pembeli, pelayan sudah seharusnya bersikap yang baik dan santun dalam berbahasa. Kesantunan berbahasa sangat penting untuk dilakukan karena pembeli akan menilai pelayanan dalam hal perilaku dan kesantunan dalam berbicaranya.

Penerapan kesantunan berbahasa dalam bertransaksi ini membawa dampak positif bagi toko karena apabila pelayanan yang diberikan baik, kualitas toko akan meningkat dan menjadi ramai. Pada dasarnya, pelanggan cenderung akan membeli barang di suatu toko apabila harga barang lebih murah dan juga pelayannya baik. Oleh karena itu, para pelayan toko Indomaret ini selain bertindak atau berperilaku yang baik, juga harus berbahasa yang santun.

Dalam bertutur kata, seseorang harus bisa bertutur kata yang santun sesuai dengan aturan atau norma yang ada. Seperti yang telah disampaikan oleh Grice terdapat sebelas prinsip mengenai sopan santun, diantaranya menyampaikan informasi, meminta informasi, memerintah, menolak, mengekspresikan perasaan, mengangkat, meminta perhatian, menyampaikan permintaan, meminta penegasan, menunjukkan rasa solidaritas, dan mengungkapkan terima kasih kepada mitra tuturnya (Fathul, 2019).

Kesantunan berbahasa pada dasarnya sangat penting digunakan dan diterapkan di berbagai hal dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya kesantunan berbahasa dalam transaksi jual beli. Penelitian secara observasi di Indomart Kartasura bertujuan untuk mengetahui apa saja prinsip-prinsip kesantunan berbahasa yang terdapat dalam suatu transaksi antara pelayan dan pelanggan. Prinsip-prinsip yang dikaji ini berdasarkan prinsip kesantunan berbahasa yang dikemukakan oleh Grice.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif deskriptif. Data yang sudah dikumpulkan dijabarkan menjadi rangkaian kata-kata. Peneliti dalam mengumpulkan data terjun secara langsung ke lapangan untuk melakukan observasi tepatnya ke Indomart Kartasura. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik mengamati, menyimak, melakukan percakapan, mengingat, dan mencatat. Objek penelitiannya adalah karyawan Indomart, objek yang diamati berjumlah dua orang, yakni seorang kasir dan juga seorang karyawan yang sedang menata barang dietalase. Teknik dalam pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan percakapan untuk memancing jawaban ataupun pernyataan mengenai sebuah informasi oleh salah satu anggota kami yang ikut melakukan observasi. Setelah berhasil mendapatkan data yang kami inginkan, anggota observasi lainnya bertugas untuk memperhatikan, menyimak, mengingat-ingat data yang diperoleh lalu mencatatnya, kemudian peneliti menyimpulkannya dengan bahasa yang mudah dipahami.

Teknik yang digunakan dalam analisis data kualitatif terbagi dalam empat tahapan pengumpulan data, yakni (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2017). Dalam analisis data penelitian ini dengan langkah-langkah sebagai berikut (1) mengumpulkan data yang berbentuk percakapan; (2) mencatat dan memilah data-data yang telah diperoleh; (3) menuliskan data-data yang telah dipilih; (4) mendeskripsikan data yang telah diseleksi; dan (5) menyimpulkan hasil analisis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan sebelas prinsip kesantunan berbahasa yang disampaikan oleh Grice, dalam hasil observasi penelitian kami di Indomart Kartasura ditemukan tujuh data prinsip kesantunan berbahasa yang akan dibahas di bawah ini.

### Menyampaikan Informasi

Penyampaian informasi diperlukan untuk bisa mengetahui sesuatu hal dengan lebih jelas. Prinsip menyampaikan informasi terdapat pada percakapan ketika Nesgi bertanya letak etalase roti kepada karyawan Indomart. Berikut bentuk tuturannya.

- Nesgi : “Permisi, Mas, tempat sari rotinya ada di sebelah mana, ya?”  
Karyawan : “Di pojok sana, Mbak, di dekat buah segar.” (Jawab karyawan Indomart sembari menunjuk arah tempat roti berada)  
Nesgi : “Oh, iya, terima kasih, Mas.”  
Karyawan : “Iya, Kak.”

Percakapan ini terjadi saat Nesgi yang hendak membeli roti, tetapi tidak mengetahui letak etalase roti sehingga ia bertanya kepada karyawan Indomart. Dari percakapan di atas tersebut menunjukkan bahwa seorang karyawan Indomart menyampaikan atau memberikan informasi kepada Nesgi jika tempat roti sari roti ada di pojok dekat dengan buah segar.

### Meminta Informasi

Meminta informasi dilakukan untuk memperoleh informasi yang belum diketahui. Selain itu, meminta informasi juga dapat untuk memastikan informasi tersebut akurat atau tidaknya.

Di semua Indomart terdapat kode toko, yang di setiap cabang Indomart memiliki kode yang berbeda. Percakapan meminta informasi terdapat pada saat Tariska bertanya kode Indomart pada kasir. Berikut tuturannya.

- Tariska : “Kode Indomartnya apa, ya, Kak?”  
Kasir : “Kode tokonya TNSD, Kak.”  
Tariska : “Tidak ada angkanya, ya, Mba?”  
Kasir : “Angka yang bagaimana, ya?”  
Tariska : “Hanya TNSD saja? Tidak ada angkanya?”  
Kasir : “Tidak, Kak, kodenya TNSD itu.”

Dari percakapan tersebut terjadi saat kasir menghitung harga barang belanjaan. Tariska bertanya kode Indomart kepada kasir, dan kasir memberikan informasi kode Indomart.

### Menolak

Sudah tidak asing lagi ketika kita membayar barang yang akan kita beli di Indomart, pegawai kasir sering menawarkan barang atau makanan tertentu. Kita dapat menolaknya ataupun tidak. Ketika sedang tidak ingin atau tergiur dengan barang yang ditawarkan, kita dapat menolaknya.

Prinsip menolak terdapat pada percakapan antara Kasir dengan Aprilia ketika menghitung harga total belanja. Berikut adalah bentuk tuturannya.

- (Meletakkan barang yang di beli di meja kasir)  
Kasir : “Sudah, Kak? Ada tambahan lagi?”  
Aprilia : “Sudah, Mbak, tidak.”  
Kasir : “Donatnya, Kak, masih baru dateng.”

(Kasir menawarkan donat sembari memindai kode barang belanjaan)

Aprilia : “Tidak, Mba.”

Percakapan yang terjadi antara pembeli dan kasir tersebut terjadi pada siang hari saat akan membayar barang belanjaan. Kasir menawarkan donat kepada Aprilia dan ia menolak karena tidak menginginkannya.

### **Mengekspresikan Perasaan**

Ekspresi sangat penting dilakukan oleh pegawai Indomaret kepada pembeli sebab ekspresi yang ditunjukkan menggambarkan pelayanan mereka kepada pembeli. Pengekspresian perasaan terlihat ketika kasir bingung saat ditanya mengenai kode Indomart kenapa tidak ada angkanya. Berikut bentuk tuturannya.

Tariska : “Kode Indomartnya apa, ya, Kak?”

Kasir : “Kode tokonya TNSD, Kak.”

Tariska : “Tidak ada angkanya, ya, Mbak?”

Kasir : “Angka yang bagaimana, ya?”

(Jawab kasir yang menunjukkan ekspresi kebingungan)

Tariska : “Hanya TNSD saja? Tidak ada angkanya?”

Kasir : “Tidak, Kak, kodenya TNSD itu.”

Percakapan ini terjadi ketika kasir sedang memindai harga pada barang belanjaan yang dibeli. Saat ditanya, kasir sedikit terlihat bingung dalam menjawabnya. Pembeli menanyakan apakah tidak ada angkanya, dan kasir kemudian menjawab tidak terdapat angka pada kode Indomaret tersebut dan kodenya terdiri dari huruf saja.

### **Menyampaikan Permintaan**

Prinsip menyampaikan permintaan terdapat dalam percakapan antara kasir dan Nurul. Kasir Indomaret mempertanyakan kepada Nurul, apakah berkenan menggunakan kantong plastik untuk membawa barang belanjannya. Berikut bentuk tuturannya.

(Setelah selesai menghitung harga barang belanjaan, kasir bertanya kepada Nurul)

Kasir : “Pake kantong plastik nggak, Kak?”

Nurul : “Iya boleh, Mbak.”

Kasir : “Baik, Kak”

(Lalu kasir mulai memasukkan barang belanjaan ke dalam kantong plastik)

Percakapan ketika kasir menyampaikan permintaan ini terjadi saat Nurul dan Aprilia akan membayar belanjannya. Kasir menawarkan permintaan apakah memakai plastik atau tidak dan jawaban dari Nurul ialah menyetujui untuk menggunakan plastik sebagai tempat membawa belanjannya.

### **Meminta Penegasan**

Prinsip meminta penegasan ini bisa berupa meminta pengulangan dari kalimat yang disampaikan pembicara. Alasan meminta penegasan ulang biasanya untuk memastikan sesuatu hal yang didengar. Meminta penegasan terdapat pada percakapan saat Nurul meminta Kasir untuk mengulangi perkataannya mengenai total harga barang yang dibeli. Berikut bentuk tuturannya.

Kasir : “Totalnya jadi Rp26.500, Kak.”  
Aprilia : “Maaf, berapa tadi, Mbak?”  
Kasir : “Rp26.500, Kak.”  
Aprilia : “Iya, Mbak, ini uangnya, ya, mbak”  
(Jawab Aprilia sembari memberikan uang Rp100.000,00 kepada kasir)

Dari percakapan di atas, ketika kasir menyebutkan harga total barang belanjaan, Aprilia meminta kasir untuk mengulangi total harga yang harus dibayarkan karena kasir berbicara terlalu lirih.

### **Mengucapkan Terima Kasih**

Sudah tidak asing mengenai ucapan terima kasih, hampir setiap saat pasti kita akan mengucapkan terima kasih. Kata terima kasih disampaikan apabila kita telah memperoleh sesuatu dan merasakan atau menerima perilaku baik dari pihak lain. Prinsip mengucapkan terima kasih terdapat pada percakapan ketika Nesgi menanyakan letak etalase roti kepada karyawan Indomart. Berikut bentuk tuturannya.

Nesgi : “Permisi, Mas, tempat sari rotinya ada dsebelah mana, ya?”  
Karyawan : “Di pojok sana, Mbak, di dekat buah segar.” (Jawab karyawan Indomart sembari menunjuk arah tempat roti berada)  
Nesgi : “Oh, iya, terima kasih, Mas.”  
Karyawan : “Iya, Kak.”

Dari percakapan di atas, Nesgi meminta informasi tentang letak etalase roti dan karyawan Indomart menunjukkan letak tempat roti. Setelahnya, Nesgi mengucapkan terima kasih kepada karyawan Indomart karena sudah memberikan informasi letak etalase roti.

Selain itu, prinsip mengucapkan terima kasih juga terdapat pada percakapan saat Aprilia sudah membayar belanjanya dan hendak keluar dari Indomart. Berikut tuturannya.

Kasir : “Rp26.500, Kak”  
Aprilia : “Iya, Mbak, ini uangnya, ya, Mbak.”  
(Jawab Aprilia sembari memberikan uang Rp100.000 pada Kasir)  
Kasir : “Uangnya Rp100.000 ya, Kak.”  
Aprilia : “Iya, Mbak.”  
Kasir : “Ini, Kak, kembaliannya. Terima kasih, selamat berbelanja kembali.”  
(Kasir menyerahkan uang kembalian sebesar Rp73.500 kepada Aprilia dan mengucapkan terima kasih)  
Aprilia : “Iya.” (Jawab Aprilia sembari jalan keluar dari Indomart)

Ucapan terima kasih yang disampaikan oleh kasir Indomart sudah hal umum dilakukan kepada setiap pelanggan yang sudah berbelanja. Pada umumnya, ucapan terima kasih itu disampaikan ketika pelanggan akan pergi setelah membayar belanjanya.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap pelayanan pegawai Indomart Kartasura kepada pelanggan, terdapat tujuh data prinsip kesantunan berbahasa menurut Grice. Data-data tersebut antara lain (1) menyampaikan informasi yang terdapat pada percakapan yang disampaikan karyawan Indomart; (2) meminta informasi; (3) menolak; (4) mengekspresikan perasaan; (5) menyampaikan permintaan; (6) meminta penegasan; dan (7) mengucapkan terima kasih. Kesantunan

berbahasa ini dapat terjadi karena para pegawai Indomart Kartasura dalam bekerja wajib untuk bersikap ramah terhadap pelanggan.

### REFERENSI

- Baryadi, L. . (2003). *Teori Sopan Santun Berbahasa. Makalah PIBSI XXV*.
- Dwi Jayant, M. (2018). *Penerapan Kesantunan Berbahasa Dalam Kegiatan Pembinaan Kesejahteraan Keluarga*. 2(April), 15–19.
- Fathul, M. S. (2019). *Pragmatik : Teori dan Analisis Makna Konteks dalam Bahasa*.
- Febriasari, D., & Wenny. (2014). *Kesantunan Berbahasa dalam Proses Pembelajaran di Sekolah Dasar*. 3202.
- Rahardi, mK. (2017). *Pragmatik Konteks Ekstralinguistik dalam Perspektif Cyberpragmatics* (Vol. 9). Penerbit Amara Books.
- St Mislikhah. (2014). *Kesantunan Berbahasa*. 1(2), 285–296.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Wahidah, Y. L. (2017). *Menurut Leech Pada Tuturan Berbahasa Arab Guru Pondok Pesantren Ibnul Qoyyim Putra Yogyakarta Tahunajaran 2016 / 2017 (Kajian Pragmatik)*. 2017.
- Wiratno, T., & Santosa, R. (2014). Bahasa, Fungsi Bahasa, dan Konteks Sosial. *Modul Pengantar Linguistik Umum*, 1–19. <http://www.pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/BING4214-M1.pdf>.
- Yule, G. (1996). *Pragmatics*. Oxford University Press.