

**KESANTUNAN BERBAHASA DALAM INTERAKSI JUAL BELI
DI PASAR BABEBO MANGLI KABUPATEN JEMBER**
*THE POLITENESS OF LANGUAGE IN BUY AND SELL TRANSACTION
IN BABEBO MANGLI TRADITIONAL MARKET JEMBER*

Dias Ayu Niyasari, Bambang Wibisono, Edy Hariyadi
Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Sastra, Universitas Jember
Jalan Kalimantan 37 Jember 68121 Telp/Faks 0331-337422
Email: diasayu140@gmail.com 082313683513

Abstract

Politeness of language is a law that created by human being to communicate. The politeness makes people happy of our utterances. Impoliteness language can make people unhappy and it can be misunderstanding. This research is to get to know a politeness of language's form and strategies of politeness of language that happens in buy and sell interaction in Babebo Mangli Kabupaten Jember traditional market by using qualitative method analytic. The result of this research shows that the buy and sell interaction in Babebo Mangli traditional market have politeness and impoliteness of language. The degree of politeness in buy and sell interaction was influenced by notion of face, long-short utterance, and social relationship between buyers and sellers. The politeness occurs in the area of research is caused by using strategies of politeness of language that interacts between the buyers and sellers.

Keywords: Politeness Speak, Being politeness, Speak Politeness Strategy.

Abstrak

Kesantunan berbahasa merupakan sebuah hukum yang dibuat manusia untuk berkomunikasi. Berbahasa santun dapat membuat orang senang terhadap tuturan kita. Berbahasa tidak santun dapat menyebabkan tuturan kita tidak disenangi dan dapat menyebabkan kesalahpahaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui wujud kesantunan berbahasa dan strategi kesantunan berbahasa yang ada dalam interaksi jual beli di Pasar Babebo Mangli Kabupaten Jember dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif analitik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam interaksi jual beli di Pasar Babebo Mangli terdapat bahasa yang santun dan tidak santun. Tingkat kesantunan yang terdapat dalam interaksi jual beli dipengaruhi oleh nosi muka, panjang pendek tuturan, dan hubungan sosial antara penjual dan pembeli. Bahasa santun yang terjadi di wilayah penelitian dikarenakan penggunaan strategi kesantunan berbahasa yang dilakukan oleh penjual dan pembeli ketika sedang berinteraksi.

Kata kunci: Kesantunan Berbahasa, Wujud kesantunan berbahasa, Strategi Kesantunan Berbahasa.

Pendahuluan

Pasar Babebo Mangli merupakan salah satu tempat interaksi jual beli baju bekas di kawasan kabupaten Jember. Bahasa merupakan salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi dan berinteraksi di pasar tersebut. Menurut Kusnadi (2013:23) bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi dapat berupa lisan dan tulisan tetapi bahasa lisan merupakan sarana komunikasi yang lebih dinamis. Proses komunikasi harus memiliki tiga komponen yaitu: partisipan, pesan, dan simbol atau lambang bahasa (Kinesik) (Chaer dan Agustina, 2004:17). Selain ketiga komponen tersebut juga diperlukan sebuah kesantunan dalam berbahasa ketika sedang berinteraksi agar tidak terjadi kesalahan dalam berkomunikasi.

Kesantunan berbahasa sangat diperlukan dalam berkomunikasi di sebuah pasar. Pada saat melakukan interaksi jual beli kesantunan berbahasa sangat diperlukan untuk menemukan kesepakatan harga di antara penjual dan pembeli. Pada dasarnya untuk menjaga kesopanan dan kesantunan berbahasa dalam bertutur, bila mengungkapkan dan menerima kegiatan pertuturan menyatakan, menanyakan, dan memerintah kita harus mengungkapkan dan menerima dengan santun (Chaer, 2010:96).

Tuturan antara penjual dan pembeli di Pasar Babebo Mangli Kabupaten Jember sering kali dianggap kurang santun dalam berinteraksi. Hal itu dikarenakan penutur tidak dapat memahami nosi muka lawan tutur, panjang pendek tuturan, dan hubungan sosial yang dapat mempengaruhi tingkat kesantunan berbahasa. Alasan inilah yang membuat penulis tertarik untuk meneliti dan menentukan judul penelitian "Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Jual Beli di Pasar Babebo Mangli Kabupaten Jember".

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana wujud kesantunan berbahasa yang terjadi dalam interaksi jual beli di Pasar Babebo Mangli?
2. Bagaimana strategi kesantunan berbahasa yang terjadi dalam interaksi jual beli di Pasar Babebo Mangli?

Sesuai dengan permasalahan yang ada,

penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan wujud dan strategi kesantunan berbahasa yang terjadi dalam interaksi jual beli di Pasar Babebo Mangli Kabupaten Jember.

Hasil penelitian memiliki manfaat dua manfaat, yaitu yang pertama untuk sumbangan pengetahuan dibidang kebahasaan dan sebagai literatur bagi peneliti lainnya yang akan meneliti tentang kesantunan berbahasa. Kedua, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca untuk menggunakan bahasa yang santun dalam berkomunikasi.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Sudaryanto (1993:5) terdapat tiga tahap dalam memecahkan permasalahan dalam penelitian, yaitu (1) tahap penyediaan data, (2) tahap analisis data, dan (3) tahap penyajian analisis data.

Data dalam penelitian ini berupa tuturan yang dituturkan oleh penjual dan pembeli ketika sedang melakukan interaksi di Pasar Babebo Mangli Kabupaten Jember. Penyediaan data dilakukan dengan menggunakan metode pengamatan atau simak, metode wawancara, teknik rekam, dan teknik catat. Metode pengamatan atau simak dilakukan untuk mengamati perilaku dan tuturan penjual dan pembeli yang mengandung kesantunan berbahasa ketika melakukan interaksi jual beli. Metode wawancara dilakukan untuk mendapatkan keterangan dari penjual atau pembeli tentang kesantunan berbahasa yang digunakan oleh lawan tuturnya ketika sedang melakukan interaksi jual beli. Teknik rekam dan teknik catat dilakukan untuk menyimpan tuturan dan informasi dari metode simak dan metode wawancara yang kemudian dianalisis sesuai dengan klasifikasi permasalahan dan teori yang ada.

Metode penyajian hasil analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode penyajian informal. Hal ini dikarenakan hasil analisis data disajikan dengan menggunakan kata-kata yang mendeskripsikan tentang wujud

kesantunan berbahasa dan strategi kesantunan berbahasa yang terdapat dalam interaksi jual beli tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Bab ini memaparkan tentang wujud dan strategi kesantunan berbahasa yang terdapat dalam interaksi jual beli di pasar babebo Mangli Kabupaten Jember. Berikut adalah pemaparannya berdasarkan data yang diperoleh.

A. Wujud Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Jual Beli di Pasar Babebo Mangli

1. Kesantunan Berbahasa dalam Bertanya

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 27 Februari 2015, pukul 09.00 WIB di salah satu stand Babebo Mangli bagian samping. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Agus Rohim (45 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Alif Ulfa (20 tahun). Setelah (B) mengetahui harga yang dipatok (A), (B) langsung menawarkan barang tersebut.

Tuturan

B (4) : Dua lima Pak?

[dua lima pa?]

‘Dua lima Pak?’

A (4): (menggelengkan kepala). Sido Mbak?

[sidO mba?]

‘jadi Mbak?’

Tuturan di atas menjelaskan bahwa (B) menawarkan baju yang dipilih kepada (A), namun (A) menolak tawaran (B). (A) menolak dengan menggelengkan kepala sebagai tanda tidak setuju tanpa ada ucapan. (B) langsung terdiam dan mengecek baju yang sedang dipegang sambil membandingkan dengan pakaian lainnya tanpa memberi keputusan kepada (A). (A) yang lelah menunggu keputusan (B) akhirnya bertanya kepada (B) dengan tuturan *Sido Mbak?*. Tuturan (A) dalam bertanya menggunakan intonasi suara yang keras dan meninggi. Ekspresi wajah (A) mengerutkan dahi dan tidak ada senyum simpul seperti orang yang sedang kesal.

Tuturan pertanyaan *Sido Mbak?*

merupakan tuturan yang tidak santun. Tuturan pertanyaan tersebut mengancam muka positif (B) sebagai pembeli yang seharusnya dilayani dengan baik dan ramah. Tuturan pertanyaan (A) dianggap tidak santun dan mengancam muka positif (B) karena intonasi suara yang digunakan (A) sangat keras dan meninggi. Ekspresi wajah (A) juga terlihat seperti orang yang sedang kesal sambil mengerutkan dahi dan tidak ada senyum ramah. Hal tersebut membuat (B) tidak nyaman dalam berbelanja. Tuturan pertanyaan (A) yang diucapkan secara langsung juga telah mengganggu kegiatan (B) dalam memilih baju. (A) terkesan menyuruh (B) untuk segera memberi keputusan dan tidak memberikan waktu kepada (B) untuk memilih dan berpikir. Kemungkinan untuk (B) menentukan pilihan semakin sedikit karena dibatasi oleh pertanyaan tersebut. Hal itu mengurangi rasa hormat (A) kepada (B) yang merupakan seorang pembeli.

Hubungan sosial (A) dan (B) merupakan hubungan sosial penjual dan pembeli yang tidak saling kenal. Tuturan pertanyaan (A) merupakan tuturan langsung yang mengancam muka (B) sebagai seorang pembeli. (A) sebagai penjual seharusnya dapat bertutur dan bersikap santun kepada (B) karena (B) adalah seorang pembeli yang harus dilayani dengan baik dan ramah walaupun umur (B) lebih muda daripada (A).

Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa tuturan (A) dalam bertanya merupakan tuturan yang tidak santun. Hal ini juga dipertegas dengan pendapat (B) yang menyatakan tuturan (A) tidak santun dan kurang ramah dalam melayani pembeli.

2. Kesantunan Berbahasa dalam Menyuruh

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 27 Februari 2015, pukul 08.30 WIB di salah satu stand Babebo Mangli bagian samping. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Agus Rohim (45 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Herawati (35 tahun). Percakapan terjadi ketika (B) datang ke stand

kios milik (A). (B) mencari baju kemaja laki-laki dan (A) langsung menunjukkan tempat baju kemajanya kepada (B). Bahasa yang digunakan (B) dan (A) adalah bahasa Jawa *ngoko*.

Tuturan

B (1) : Golek hem cowok Mas.

[gole? hem cowo? Mas]

‘Cari kemaja laki-laki Mas’

A (2) : Iki Mbak, ndek kene. Pilien wes!

[iki mba?, ʔndə? kene. pɪlɪyən wes!]

‘Ini Mbak, di sini. Pilih saja!’

Tuturan di atas menjelaskan tentang (B) sedang mencari hem atau kemaja laki-laki. (A) menunjukkan tempat barang yang dicari oleh (B). (A) juga menyuruh (B) untuk melihat dan memilihnya sendiri. Tuturan (A) ketika menunjukkan dan menyuruh menggunakan intonasi suara yang rendah sambil tersenyum simpul kepada (B).

Tuturan (A) yang digarisbawahi di atas digolongkan sebagai tuturan suruhan. Tuturan *Iki mbak, ndek kene. Pilien wes!* merupakan tuturan yang santun. Tuturan suruhan tersebut santun karena tuturan diucapkan dengan intonasi suara yang rendah sambil tersenyum ramah kepada (B). Tuturan suruhan (A) juga memaksimalkan rasa hormat kepada (B) dengan pengucapan tuturan *Pilien wes!* dan kata sapaan *mbak*. Tuturan *Pilien wes!* sangat menguntungkan (B). (B) dapat mencari dan memilih baju dengan sesuka hati. Kata sapaan *mbak* juga merupakan kata sapaan pengormatan yang diucapkan (A) kepada (B) karena (B) adalah seorang perempuan dan hubungan sosial antara (A) dan (B) yang tidak saling . Penggunaan bahasa Jawa *ngoko* yang digunakan (A) dalam menyuruh (B) juga dianggap santun. Hal itu dikarenakan usia (A) lebih tua daripada (B) sehingga penggunaan bahasa Jawa *ngoko* yang dilakukan oleh (A) adalah benar.

Tuturan suruhan *Iki Mbak, ndek kene. Pilien wes!* merupakan tuturan suruhan yang tidak mengancam muka (B) sebagai pembeli. Tuturan *Iki Mbak, ndek kene. Pilien wes!* merupakan tuturan (A) untuk mengakrabkan diri kepada (B). Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa tuturan (A) dalam menyuruh

merupakan tuturan yang santun.

Analisis tersebut juga dipertegas dengan pendapat (B) yang mengatakan bahwa tuturan (A) adalah santun. Menurut (B), tuturan (A) dianggap santun karena memanggil (B) dengan sebutan *mbak*. (A) juga langsung menunjukkan tempat barang yang dicari oleh (B) dan (A) juga mempersilahkan untuk mencari sendiri. Hal itu dapat membuat (B) menjadi lebih leluasa untuk mencari barang yang diinginkan.

3. Kesantunan Berbahasa dalam Menyampaikan Maksud atau Informasi

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 15 Mei 2015, pukul 10.40 WIB di salah satu stand kios Babebo Mangli bagian belakang sebelah kiri. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Hosna (50 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Musrifah (45 tahun). Stand kios sedang sepi dan (B) melihat-lihat tas yang sedang ditata oleh (A). (B) mengomentari harga tas yang terlalu tinggi dan (A) menjelaskan harga yang dipatok.

Tuturan

B (2) : Buuh. Mek ngene ae, sangang puluh.

Cek larange Mbak?

[bUh. mɛ? ɲene aʔɛ, saɲaŋ pUIU. cɛ? larane mba?]

‘Haduh, Cuma seperti ini saja, sembilan puluh. Mahal sekali Mbak?’

A (3) : Loo Mbak. Iki bahane apik. Mereke yo apik. Kulit iki.

[lo mba?. Iki bahane api?. mɛrə?ke yo api?. kUIIt iki]

‘Loh mbak. Ini bahannya bagus. Mereknya juga bagus. Kulit ini’

Pada tuturan di atas (B) mengomentari harga tas yang terlalu mahal. (A) membela diri dengan menyampaikan sebuah informasi atau maksud untuk pemberian harga sebagai alasan. Maksud/informasi disampaikan (A) dengan

menggunakan intonasi suara yang ketus, penuh penekanan dan ketegasan. Ekspresi wajahnya terlihat kesal namun tetap memberikan senyuman kepada (B) sambil menunjukkan kualitas tas.

Tuturan yang digarisbawahi di atas merupakan tuturan penyampaian maksud/informasi yang tidak santun. Tuturan *Loo Mbak. Iki bahane apik. Mereke yo apik. Kulit iki* merupakan tuturan yang mengancam muka (B). (A) tersinggung dengan ucapan (B) sehingga (A) menyampaikannya maksud/ informasi dengan ketus, penuh penekanan, dan ketegasan.

Dalam tuturannya yang tidak santun, (A) masih memaksimalkan rasa hormatnya terhadap (B). (A) memaksimalkan rasa hormat kepada (B) dengan sapaan *mbak* karena jarak sosial yang tidak saling mengenal. Jarak sosial yang jauh dan tidak saling mengenal juga membuat (A) menjelaskan alasan mengapa ia menghargai tas tersebut dengan harga yang cukup mahal. Ketika menjelaskan (A) berusaha ramah walaupun sedang kesal terhadap tuturan (B) yang telah mencela barang dagangannya. (A) juga tetap memberikan senyuman kepada (B) untuk berusaha bersikap ramah.

Walaupun (A) berusaha untuk tetap ramah dalam melayani (B) namun tuturan (A) dalam penyampaian maksud/informasi adalah tidak santun. Tuturan (A) telah mengancam muka positif (B) yang berharap mendapatkan barang dengan harga murah. Hal ini juga dipertegas dengan pernyataan (B) yang mengatakan bahwa (A) dalam melayani pembeli tidak santun. (B) menilai (A) demikian karena (A) bertutur dengan ketus dalam melayani pembeli.

4. Kesantunan Berbahasa dalam Memberi Komentar

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 17 April 2015, pukul 11.00 WIB di salah satu stand kios Babebo Mangli bagian belakang sebelah kanan. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Ulfatul (38 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Siti Aminatus (22 tahun). Stand sedang sepi dan (A) sedang mengobrol dengan temannya. (B) sedang mencari jaket dan (A)

segera memberi tahu letak jaket. (A) juga menyuruh (B) untuk mencoba jaket.

Tuturan

B (4) : Tak cobak gak papa ya Buk?

[ta? cOba? ga? papa ya bu?]

‘Saya coba tidak apa-apa ya Bu?’

A (5): Iya sudah cobak dulu. Nah itu bagus. Wes pas ke awake.

[iya sudah cOba? dulu. nah itu bagus. wes pas kə awa?’e]

‘Iya sudah coba dulu. nah itu bagus.

Sudah sesuai di badannya’

Tuturan di atas menjelaskan bahwa (B) sedang meminta izin kepada (A) untuk mencoba jaket. (A) langsung mempersilahkan (B) untuk mencoba. (A) langsung memberi komentar terhadap jaket yang sedang dicoba oleh (B). Intonasi suara (A) saat memberi komentar sangat bersemangat dan penuh senyum ramah.

Tuturan *Nah itu bagus. Wes pas ke awake* merupakan komentar pujian terhadap (B). Tuturan tersebut merupakan tuturan untuk menjaga muka positif (B) agar (B) senang. Dengan tuturan itu, (B) juga akan merasa dihormati oleh (A) karena dilayani dengan baik dan ramah. Tuturan pemberian komentar *Nah itu bagus. Wes pas ke awake.* merupakan tuturan dengan pilihan diksi dan gaya bahasa yang tepat. Tuturan tersebut dapat membuat (B) menjadi senang dan tersanjung. Tuturan juga diucapkan dengan sangat ramah sehingga menambah kesan santun dalam tuturan tersebut. (A) bertutur demikian agar (B) tertarik untuk membeli jaket dan sekedar basa-basi untuk mengakrabkan diri kepada pembeli karena hubungan sosial (A) dan (B) yang tidak saling kenal.

Dari semua penjelasan dapat disimpulkan bahwa tuturan (A) dalam memberikan komentar adalah santun. Hal ini terlihat dari tuturan (A) yang berusaha menjaga muka positif (B) yang sangat menginginkan barangnya. (B) juga berpendapat bahwa tuturan (A) saat melayani pembeli sudah santun karena pembeli dilayani dengan baik dan ramah.

5. Kesantunan Berbahasa dalam Menawar

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 13 Maret 2015, pukul 11.20 WIB di salah satu stand Babebo Mangli bagian samping. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Agus Rohim (45 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Jayanti Apriliani (30 tahun). Stand kios sedang sepi. (B) menemukan jaket yang disukai dan langsung menyakan harga kepada (A). (A) memberitahu harga jaket tersebut dan (B) langsung berusaha menawarnya.

Tuturan

A (3) : Gak boleh Mbak. (menggelengkan kepala)

[ga? bOleh mba?]

‘Tidak boleh mbak’

B (4) : Iya sudah Mas. Empat puluh. Langsung tak bayar cash.

[iya sudah mas. əmpat pulUh.

Laŋsuŋ ta? bayar kes]

‘Iya sudah Mas. Empat puluh.

Langsung saya bayar tunai’

Tuturan di atas menjelaskan bahwa (A) menolak penawaran (B). (B) masih terus berusaha menawar dan memaksa (A) untuk menerima tawarannya. (B) memberi iming-iming langsung dibayar tunai. Intonasi suara (B) sedikit manja dan sedikit keras. Ekspresinya juga penuh senyum sambil menatap (A) dengan penuh harap.

Tuturan *Iya sudah Mas. Empat puluh. Langsung tak bayar cash* tuturan yang santun karena tidak mengancam muka lawan tuturnya. Tuturan (B) dalam menawar tidak membuat (A) tersinggung walaupun (B) menawar dengan sedikit memaksa. (B) berusaha menghormati (A) dengan sapaan *mas* dan (B) juga mencoba mengakrabkan diri kepada (A) dengan membuat sedikit gurauan ketika menawar. Intonasi suara ketika menawar juga sangat ramah dan penuh canda.

Dari analisis di atas dapat disimpulkan bahwa tuturan (B) dalam menawar merupakan tuturan yang santun. Hal ini dikarenakan tuturan dalam menawar tidak mengancam muka (A) sebagai penjual dan lawan tutur (B). Menurut (A)

tuturan (B) dalam berinteraksi dianggap santun-santun saja.

6. Kesantunan Berbahasa dalam Menawarkan

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 24 April 2015, pukul 08.10 WIB di salah satu stand kios Babebo Mangli bagian belakang sebelah kanan. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Ulfatul (38 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Ilham Setya (23 tahun). Stand sedang ramai dan (A) sedang sibuk menata dagangannya. (B) mencari kemeja dan menawar kemeja yang ditemukan. (A) menerima tawaran harga dari (B) dan menawarkan barang lain.

Tuturan

B (3) : Telung puluh yo Buk?

[təlUŋ pUIU yO bu?]

‘Tiga puluh ya Buk’

A (3) : Iyo wes lah, jupuken. Opo meneh Le? Celono iki telung puluhan pisan wes.

[iyO wes lah, jUpU?’en. OpO mənəh lə? cəlOnO iki təlUŋ pUIUwan pisan wes]

‘Iya sudah, ambil. Apa lagi nak?’

Celana ini tiga puluhan juga sudah’

Pada tuturan di atas (B) sedang menawar kemeja yang diinginkan. (A) menerima tawaran (B) sambil menawarkan barang lainnya. Tuturan *Celono iki telung puluhan pisan wes* bentuk penawaran yang diberikan (A) kepada (B). Intonasi suara yang digunakan (A) pelan dan lemah seperti tidak bersemangat dalam menawarkan barang. Ekspresi wajah datar dan tidak ada senyum ramah. Celana dilempar ke arah (B) saat ditawarkan.

Tuturan *Celono iki telung puluhan pisan wes* merupakan tuturan dengan penggunaan diksi yang tepat. Kata *wes* memiliki maksud bahwa harga celana tersebut dihargai dengan harga yang murah. Tuturan

juga diucapkan dengan intonasi suara yang pelan dan lemah. Namun, tindakan (A) ketika melemparkan celana ke arah (B) mengurangi nilai kesantunan pada tuturan tersebut. Hubungan sosial yang tidak saling mengenal seharusnya dapat membuat (A) bertutur dan berperilaku ramah ketika menawarkan barang. Walaupun tindakan (A) dinilai kurang menghormati (B) namun (B) tidak tersinggung dengan perilaku (A) sehingga tuturan (A) dalam menawarkan celana adalah santun.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tuturan (A) dalam menawarkan adalah santun. Hal ini dikarenakan tuturan dan perilaku (A) dalam menawarkan barang tidak mengancam muka positif (B) sebagai pembeli. Hal ini juga dipertegas oleh pendapat (B) yang mengatakan bahwa pelayanan dari (A) santun namun kurang ramah.

7. Kesantunan Berbahasa dalam Menolak

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 17 April 2015, pukul 07.45 WIB di salah satu stand kios Babebo Mangli bagian belakang sebelah kanan. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Ulfatul (38 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Romzi (25 tahun). Stand sedang sepi dan (A) sedang mengobrol dengan ibunya sambil menata dagangannya. (B) melihat jaket di stand kios milik (A) dan berusaha menawarnya.

Tuturan

- B (2) : Abuh, pitung puluh yo Mbak?
[abUh, pItUŋ pUIUh yO mba?]
'Haduh, tujuh puluh ya Mbak?'
- A (3) : Gak iso Mas bos, apik iku. Gak onok cacate. Satus wes jupuken.
[gak isO mas bOs, api? iku. Ga? OnO? cacate. satUs wes jupu?'ən]
'Tidak bisa Mas bos, bagus itu. Tidak ada cacat, seratus udah ambil'

Tuturan di atas menjelaskan tentang (B) yang keberatan dengan harga jaket yang dipatok oleh (A). (B) berusaha menawar harga. (A) keberatan dengan tawaran (B), sehingga (A) menolak tawaran tersebut. (A) menolak dengan intonasi suara yang rendah dan lemah lembut

sambil tersenyum simpul. Dalam penolakannya (A) juga menjelaskan alasan mengapa barang tersebut tidak boleh ditawarkan dengan harga yang diminta oleh (B).

Tuturan *Gak iso mas bos, apik iku. Gak onok cacate. Satus wes jupuken.* merupakan tuturan yang santun karena tidak menjatuhkan muka positif (B) sebagai pembeli. (A) menolak dengan memberikan alasan tidak diterimanya tawaran tersebut. (A) juga menyapa (B) dengan sebutan *mas bos* sebagai sapaan penghormatannya. Intonasi suara dan unsur kinesiknya juga sangat ramah sehingga menambah nilai rasa santun pada tuturan tersebut. Hal itu dilakukan sebagai bentuk rasa hormat dan rasa sungkan terhadap pembeli yang merupakan orang yang tidak dikenal.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tuturan (A) dalam menolak tawaran adalah santun. (B) juga mengatakan demikian. Tuturan (A) dalam melayani penjual santun dan ramah, sehingga pembeli senang dan nyaman dalam berbelanja.

8. Kesantunan Berbahasa dalam Menerima Tawaran

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 22 Mei 2015, pukul 10.25 WIB di salah satu stand kios Babebo Mangli bagian belakang sebelah kiri. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Hosna (50 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Fatimah (20 tahun). Stand kios sedang sepi. (A) sedang tidur-tiduran di bangku yang terbuat dari bambu. (B) berusaha menawar jaket yang diinginkan.

Tuturan

- B (5) : Dua lima lah Buk.
[dua lima lah bu?]
'Dua puluh lima sudah Bu'
- A (5) : Yak.
[ya?]
'ini'

Pada tuturan di atas (B) sedang berusaha menawar harga jaket yang

diinginkan. (A) menerima tawaran (B) dengan tuturan *yak*. Pada saat menerima ekspresi wajah (A) sangat kusut dan tidak ada senyuman ramah untuk (B). Intonasi suaranya sangat datar dan sedikit keras. Ketika menerima tawaran tersebut (A) langsung membungkus jaket tersebut dan melemparkan ke arah (B).

Tuturan yang digarisbawahi di atas merupakan tuturan penerimaan yang tidak santun. Tuturan *yak* telah mengancam muka positif (B). Hal itu dikarenakan (A) menerima tawaran dengan tuturan yang singkat sambil melemparkan jaket yang telah dibungkus ke arah (B) tanpa ada senyuman ramah. Tuturan dan tindakan yang dilakukan (A) merupakan bentuk ketidakhormatan terhadap pembeli sehingga mengurangi nilai kesantunan. Tuturan penerimaan diucapkan secara langsung dengan menggunakan bahasa Madura yang kasar tanpa memperdulikan keotoritasan dan jarak sosial antara penjual dan pembeli. (A) dan (B) tidak saling mengenal dan (B) yang merupakan seorang pembeli seharusnya dilayani dengan baik dan ramah oleh (A).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tuturan penerimaan (A) adalah tidak santun. Tuturan (A) dalam menerima tawaran telah mengancam muka positif (B). Hal ini dipertegas dengan pendapat (B) yang menyatakan bahwa tuturan (A) dalam melayani kurang ramah.

B. Strategi Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Jual Beli di Pasar Babebo Mangli

1. Penggunaan Sapaan Penghormatan

a) Penggunaan Sapaan *pak*

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 16 Januari 2015, pukul 09.45 WIB di salah satu stand Babebo Mangli bagian samping. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Agus Rohim (45 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Agustin Tartila (22 tahun). Percakapan terjadi setelah (B) dan teman-temannya melihat kumpulan baju hem dan memilih salah satu baju hem bermotif kotak-

kotak yang berada di rak itu. (A) sedang menata barang dagangannya di rak belakang. (B) bertanya kepada (A) tentang harga baju yang dipilihnya dengan suara yang keras agar (A) yang berada di belakang dapat mendengar suara (B). (A) langsung menghampiri (B) sambil membawa beberapa pakaian yang hendak ditata.

Tuturan

B (1) : Pak berapa ini?
[pa? bərapa ini]
'Pak berapa ini?'

Pada tuturan di atas, (B) bermaksud menanyakan harga baju hem bermotif kotak-kotak kepada (A). (B) memanggil (A) dengan sebutan *pak*. Hal itu dikarenakan (A) adalah seorang laki-laki paruh baya yang usianya lebih tua dari (B). Bentuk sapaan *pak* yang digunakan (B) merupakan bentuk rasa hormat (B) terhadap (A) yang usianya dapat dikatakan sebaya dengan bapak dari (B). Sapaan penghormatan yang digunakan (B) dapat dikatakan tuturan yang santun. Berbeda jika dalam tuturan tersebut (B) tidak menggunakan kata sapaan *pak*, tuturan tersebut akan terasa kurang santun.

b) Penggunaan Sapaan *buk*

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 22 Mei 2015, pukul 10.25 WIB di salah satu stand kios babebo Mangli bagian belakang sebelah kiri. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Hosna (50 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Fatimah (20 tahun). Stand kios sedang sepi. (A) sedang tidur-tiduran di bangku yang terbuat dari bambu. (B) datang ke stand kios bersama temannya dan melihat kumpulan jaket yang digantung. Tuturan interaksi tawar-menawar terjadi ketika (B) ingin mengambil dan melihat jaket yang diinginkannya.

Tuturan

B(1) : Buk, boleh liat jaket yang warna pink di atas itu?
[bu?, bOleh liyat jaket yan warna piŋ di atas itu]

‘Bu, boleh lihat jaket yang berwarna merah muda di atas itu?’

Pada tuturan di atas, (B) bermaksud untuk melihat jaket yang sedang digantung. (B) bermaksud meminta izin kepada (A) untuk menurunkan dan melihat jaket. Dalam tuturannya, (B) memanggil (A) dengan sapaan *buk*. Sapaan *buk* digunakan oleh (B) karena usia (B) lebih muda dari (A). Selain itu, sapaan *buk* digunakan (B) untuk menghormati (A) sebagai penjual yang usianya sebaya dengan ibu dari (B). Jika dalam tuturannya (B) tidak menggunakan sapaan *buk*, tuturan (B) terkesan kurang santun.

c) Penggunaan Sapaan *mbak*

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 20 Maret 2015 pukul 09.00 WIB di salah satu stand babebo Mangli bagian tengah sebelah kiri. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Kuswanto (53 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Rina Asih (23 tahun). Pada saat itu stand sedang sepi dan (A) sedang mengobrol dengan temannya sambil menata barangnya. Percakapan terjadi ketika (B) datang ke stand kios dan menuju ke sekumpulan jaket milik (A). (A) langsung menyapa dan menawarkan barang dagangannya kepada (B) dengan menggunakan bahasa Jawa.

Tuturan

A (1) : Ayo Mbak dipilih-pilih!. Sek tas bongkar kabeh iki. Apik iku Mbak. Bahane adem.
[ayo mba? dipilih-pilih. se? tas bongkar kabeh iki. api? iku mba?. bahane adem]
‘Ayo Mbak dipilih-pilih!. Baru saja dibuka semua ini. Bagus itu Mbak. Bahannya dingin’

Pada tuturan di atas, (A) bermaksud menawarkan dan memberitahu barang dagangannya yang masih baru. (A) bermaksud meminta (B) untuk memilih-milih barang di stand kiosnya. Dalam tuturannya, (A) menyapa (B) dengan sapaan *mbak*. Sapaan *mbak* digunakan oleh (A) karena tidak mengenal (B).

Dengan penggunaan sapaan *mbak*, (A) dapat menyapa dan menawarkan dagangannya tanpa harus salah menyebutkan nama (B). Kata sapaan tersebut juga untuk menghormati (B) sebagai pembeli walaupun usia (B) lebih muda dari (A). Tuturan (A) yang menyapa (B) dengan sebutan *mbak* merupakan tuturan yang santun. Jika dalam tuturannya (A) tidak menggunakan sapaan *mbak*, tuturan (A) terkesan kurang santun dan sedikit memaksa (B) untuk membeli barang dagangannya.

d) Penggunaan Sapaan *dek*

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 16 Januari 2015, pukul 09.45 WIB di salah satu stand Babebo Mangli bagian samping. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Agus Rohim (45 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Agustin Tartila (22 tahun). Percakapan terjadi setelah (B) meninggalkan stand kios milik (A) karena tawarannya yang tidak disetujui oleh (A).

Tuturan

A (3) : Dek... dek... iya sudah, 15.”
[de?... de?... iya sudah lima belas]
‘Adek...adek.... Iya sudah, lima belas’

Pada tuturan di atas, (A) bermaksud memanggil (B) dan menyetujui tawaran (B) yang menawar baju dengan harga Rp 15.000,00. (A) bermaksud memberikan baju sesuai dengan tawaran (B) sehingga baju tersebut jadi dibeli oleh (B). Dalam tuturannya, (A) menyapa (B) dengan sapaan *dek*. Sapaan *dek* digunakan oleh (A) karena usia (B) lebih muda dari usia (A). Tuturan (A) yang menyapa (B) dengan sebutan *dek* merupakan tuturan yang santun. Jika dalam tuturannya (A) tidak menggunakan sapaan *dek*, tuturan (A) terkesan kurang santun dan terkesan tidak ikhlas dalam memberikan persetujuan atas tawaran (B).

e) Penggunaan Sapaan *mas***Konteks**

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 13 Maret 2015, pukul 11.20 WIB di salah satu stand Babebo Mangli bagian samping. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Agus Rohim (45 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Jayanti Apriliansi (30 tahun). Pada saat itu stand kios sedang sepi dan (A) sedang asik berbaring di bangku dari bambu. Percakapan terjadi ketika (B) melihat jaket parasit biru yang digantung dan ingin melihat langsung jaket tersebut.

Tuturan

B (1) : Mas liat jaket ini!
[mas liyat jaket ini]
'Mas lihat jaket ini'

Pada tuturan di atas, (B) bermaksud meminta tolong kepada (A) untuk mengambil jaket yang sedang digantung sehingga (A) dapat melihat dengan jelas jaket tersebut. Sapaan *mas* digunakan (B) karena hubungan sosial yang kurang akrab dan tidak saling mengenal. Sebutan *mas* juga digunakan untuk menghindari kesalahan dalam menyapa (A). Kata sapaan tersebut juga untuk menghormati (A) sebagai penjual yang usianya lebih tua dari (B). Tuturan (B) yang menyapa (A) dengan sebutan *mas* merupakan tuturan yang santun. Jika dalam tuturannya (B) tidak menggunakan sapaan *mas*, tuturan (B) terkesan kurang santun dan memerintah (A) yang usianya lebih tua.

f) Penggunaan Sapaan *sayang***Konteks**

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 17 April 2015, pukul 11.00 WIB di salah satu stand kios Babebo Mangli bagian belakang sebelah kanan. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Ulfatul (38 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Siti Aminatus (22 tahun). Pada saat itu stand sedang sepi dan (A) sedang mengobrol dengan temannya. Percakapan terjadi ketika (B) sedang asik memilih-milih kemaja yang berada di samping (A).

Tuturan

A (1) : Monggo Sayang dipilih-pilih! Cari

apa Sayang?

[mOngO sayanj dipIIIh-pIIIh. cari apa sayanj]

Silahkan Sayang dipilih-pilih!

Cari apa Sayang?'

Pada tuturan di atas, (A) bermaksud menawarkan dan mempersilahkan (B) untuk memilih-milih barang di stand kiosnya. (A) juga bermaksud untuk mencarikan barang yang diinginkan oleh (B). Dalam tuturannya, (A) menyapa (B) dengan sapaan *sayang*. Sapaan *sayang* digunakan oleh (A) untuk mengakrabkan diri kepada (B). Sapaan *sayang* yang digunakan (A) dilakukan agar (B) merasa dirinya disayang oleh (A) sehingga merasa nyaman saat berbelanja di stand kios milik (A). Kata sapaan tersebut juga untuk menghormati (B) sebagai pembeli perempuan yang biasanya suka dimanja dan dipanggil dengan sebutan *sayang*. Tuturan sapaan (A) dengan sebutan *sayang* merupakan tuturan yang santun.

g) Penggunaan Sapaan *non* (Nona)**Konteks**

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 17 April 2015, pukul 10.20 WIB di salah satu stand kios babebo Mangli bagian belakang sebelah kanan. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Ulfatul (38 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Septia Ningrum (17 tahun). Pada saat itu stand sedang sepi dan (A) duduk sendiri sambil mengawasi stand kiosnya. Tuturan terjadi ketika (B) datang bersama temannya melihat-lihat dagangan (A). (A) menawarkan barangnya kepada (B).

Tuturan

A (1) : Dipilih Non!Iki hem-heme akeh.
[dipIIIh nOn. iki hem-heme akeh]
'Dipilih Non! Ini kemeja-kemajanya banyak'

Pada tuturan di atas, (A) bermaksud menawarkan dan mempersilahkan (B) untuk memilih-milih barang di stand kiosnya. (A) juga bermaksud untuk menawarkan baju

kemeja kepada (B). Dalam tuturannya, (A) menyapa (B) dengan sapaan *non*. Sapaan *non* digunakan oleh (A) karena usia (B) yang masih belia. Sapaan *non* yang digunakan (A) kepada (B) agar (B) merasa dirinya diperlakukan seperti putri majikan. Selain itu, sapaan *non* yang digunakan oleh (A) kepada (B) dapat membuat (B) merasa nyaman berbelanja di stand kios milik (A). Kata sapaan tersebut juga untuk menghormati (B) sebagai pembeli perempuan yang biasanya suka dimanja dan diperlakukan seperti putri majikan. Tuturan (A) dalam menyapa (B) dengan sebutan *non* merupakan tuturan yang santun.

h) Penggunaan Sapaan *bos*

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 17 April 2015, pukul 07.45 WIB di salah satu stand kios Babebo Mangli bagian belakang sebelah kanan. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Ulfatul (38 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Romzi (25 tahun). Pada saat itu stand sedang sepi dan (A) sedang mengobrol dengan ibunya sambil menata dagangannya. Percakapan terjadi ketika (B) dan temannya sedang melihat-lihat jaket yang digantung. (A) menyapa dan menawarkan dagangannya kepada (B).

Tuturan

A (1) : Ayo Bos, dipilih!. Bongkaran anyar.
[ayo bOs, dipIIh!. BOŋkaran añar]
'Ayo Bos, dipilih! Bongkaran baru'

Pada tuturan di atas, (A) bermaksud menawarkan dan mempersilahkan (B) untuk memilih-milih barang di stand kiosnya. (A) juga bermaksud memberi tahu kepada (B) bahwa barang di stand kiosnya baru-baru sehingga (B) akan mendapatkan barang bagus. Dalam tuturannya, (A) menyapa (B) dengan sapaan *bos*. Sapaan *bos* digunakan oleh (A) karena (B) adalah seorang laki-laki. Sapaan *bos* digunakan (A) kepada (B) agar (B) merasa dirinya seperti seorang majikan yang mempunyai banyak uang. Selain itu, sapaan *bos* juga digunakan untuk memperlakukan (B) seperti *bos* karena pembeli adalah raja yang harus dilayani layaknya seorang atasan atau *bos*. Tuturan (A) dalam menyapa (B)

dengan sebutan *bos* merupakan tuturan yang santun.

i) Penggunaan Sapaan *cong/le*

1) Sapaan *cong/kacong*

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 3 April 2015, pukul 09.45 WIB di salah satu stand Babebo Mangli bagian tengah sebelah kiri. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Kuswanto (53 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Alif Wijayanto (27 tahun). Tuturan terjadi ketika (B) sedang mencari jaket dan (A) menawarkan jaket yang sejenis dengan yang diinginkan (B).

Tuturan

A (3) : Wa cong èdisak bedeh kiah jakèt èngak riah.
[wa coŋ edisa? bədèh kiyah jakèt eŋa? Riyah]
'Itu nak di sana ada juga jaket seperti ini'

Pada tuturan di atas, (A) bermaksud menunjukkan kumpulan jaket yang sedang dicari (B). Dalam tuturannya, (A) menyapa (B) dengan sapaan *cong*. Sapaan *cong* digunakan oleh (A) kepada (B) karena (B) adalah seorang anak laki-laki yang masih muda. Selain itu, (A) menggunakan sapaan *cong* karena (B) menggunakan bahasa Madura yang menunjukkan budayanya sehingga (A) mengikuti tuturan (B) dan memanggil (B) dengan sebutan *cong*. Tuturan (A) dalam menyapa (B) dengan sebutan *cong* merupakan tuturan yang santun.

2) Sapaan *tole/le*

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 24 April 2015, pukul 08.10 WIB di salah satu stand kios Babebo Mangli bagian belakang sebelah kanan. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Ulfatul (38 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Ilham Setya (23 tahun). Pada saat itu (B) bertanya tentang

harga hem yang sedang digantung dan (A) menjawabnya.

Tuturan

A (1): Sewidak iku le. Iku onok senggeke, jupuken dewe wes! Cobaken le, iki kocone. Cilik tapi.
[səwida? iku le. iku OnO? sɛŋgɛ?ʔɛ, jupu?ʔən d^hewe wes. Coba?ʔən le, iki kOcOne. cili? Tapi]
‘Enam puluh itu nak. Itu ada galahnya, ambil sendiri sudah! Caba saja nak, ini kacanya. Kecil tapi’

Pada tuturan di atas, (A) menjawab pertanyaan (B) sambil mempersilahkan untuk mengambil dan mencoba barang yang diinginkannya. Dalam tuturannya, (A) menyapa (B) dengan sapaan *le*. Sapaan *le* digunakan oleh (A) kepada (B) karena (B) adalah seorang anak laki-laki yang masih muda. Selain itu, (A) menggunakan sapaan *le* karena dalam tuturannya (B) menggunakan bahasa Jawa sehingga (A) mengikuti tuturan (B) dengan menggunakan bahasa Jawa dan memanggil (B) dengan sebutan *le*. Tuturan (A) dalam menyapa (B) dengan sebutan *le* merupakan tuturan yang santun.

j) Penggunaan Sapaan *lek*

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 3 April 2015, pukul 09.45 WIB di salah satu stand Babebo Mangli bagian tengah sebelah kiri. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Kuswanto (53 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Alif Wijayanto (27 tahun). Pada saat itu stand sedang ramai dan (A) sedang duduk-duduk sambil berbicara dengan pembeli lainnya. Percakapan terjadi ketika (B) datang ke stand kios dan melihat jaket yang sedang digantung. (B) bertanya kepada (A) berapa harga jaket yang sedang digantung tersebut.

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 3 April 2015, pukul 09.45 WIB di salah satu stand babebo Mangli bagian tengah sebelah kiri. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Kuswanto (53 tahun) dan pembeli (B)

yang bernama Alif Wijayanto (27 tahun). Pada saat itu stand sedang ramai dan (A) sedang duduk-duduk sambil berbicara dengan pembeli lainnya. Percakapan terjadi ketika (B) datang ke stand kios dan melihat jaket yang sedang digantung. (B) bertanya kepada (A) berapa harga jaket yang sedang digantung tersebut.

Tuturan

B (1) : Bârempa jakèt sèng nèng tas roah Lek?
[bərəmpa jaket sɛŋ nɛŋ tas rowah le?]
‘Berapa jaket yang di atas itu Lek?’

Pada tuturan di atas, (B) bermaksud menanyakan harga jaket yang digantung. Dalam tuturannya, (B) menyapa (A) dengan sapaan *lek*. Sapaan *lek* digunakan oleh (B) untuk menghormati (A) sebagai seorang laki-laki yang usianya lebih tua dari (B) dan menyerupai usia orang tua (B). Sapaan *lek* digunakan (B) kepada (A) untuk mengakrabkan diri walaupun belum kenal. Tuturan (A) dalam menyapa (B) dengan sebutan *lek* merupakan tuturan yang santun. Apabila tidak menggunakan sapaan *lek*, tuturan (B) terkesan kurang santun dan tidak menghormati (A) sebagai orang yang lebih tua.

2. Menggunakan Tuturan Tidak Langsung

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 24 April 2015, pukul 09.55 WIB di salah satu stand kios Babebo Mangli bagian belakang sebelah kanan. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Ulfatul (38 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Sumarsih (41 tahun). Pada saat itu, (B) memaksa menawar jaket milik (A) dengan harga Rp 35.000,00 dan (A) menolak tawaran tersebut.

Tuturan

B (4): Endi kresèkke? Ngene piye
(menunjukkan jari tiga dan lima)
[əndi krɛsɛ?ke. ŋene piyɛ]

‘Dimana plastiknya?Gini gimana?’

A (5) : Tak korteng semono iki mbak. Seket korteng limang ewu.

[ta? korten sɔmono iki mba?. sɛkət korten liman ɛwu]

‘Didiskon segitu ini mbak.Lima puluh diskon lima ribu’.

Tuturan yang bergaris bawah di atas merupakan salah satu tuturan yang mengandung kesantunan berbahasa yang menggunakan strategi tuturan tidak langsung. (B) memaksa menawar jaket dengan harga Rp 35.000,00 kepada (A), namun (A) keberatan. (A) menjelaskan mengapa jaketnya tidak bisa ditawarkan dengan harga yang diinginkan (B). Dalam penolakannya (A) menolak dengan tuturan tidak langsung agar (B) tidak tersinggung.

Tuturan tidak langsung yang diucapkan (A) kepada (B) adalah *Tak korteng semono iki mbak. Seket korteng limang ewu*. Maksud dari tuturan tersebut adalah (A) menolak jika jaketnya ditawarkan dengan harga Rp 35.000,00 karena biasanya (A) memberi diskon Rp 5000,00 pada semua barangnya. Tuturan penolakan yang dilakukan (A) merupakan tuturan yang santun.

3. Memperhatikan Kesukaan Pembeli

Konteks

Percakapan terjadi pada hari hari Jumat, tanggal 3 April 2015, pukul 10.30 WIB di salah satu stand Babebo Mangli bagian tengah sebelah kiri. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Kuswanto (53 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Andri Eka (23 tahun). Pada saat itu (B) menawar dua baju dan (A) memberi saran kepada (B).

Tuturan

B (2) : Kalo ini berapa Pak?

[kalO? ini bɛrapa pa?]

‘Kalau ini berapa Pak?’

A (2) : Sama Mbak, tiga puluh juga. Ambil dua wes Mbak, sekalian! Cocok semua ke sampean itu. Seket wes loro iku.

[sama mba?, tiga puluh juga. ambIl duwa wes mba?, sɛkaliyan. cOcOk sɔmuwa kɛ sampeyan itu. sɛkət wes

loro iku]

‘Sama mbak, tiga puluh juga. Ambil dua sudah mbak, sekalian! Cocok semua ke anda itu. Lima puluh sudah dua itu’

Tuturan yang bergaris bawah di atas merupakan salah satu tuturan yang mengandung kesantunan berbahasa yang menggunakan strategi memperhatikan kesukaan pembeli. (B) bingung dalam memilih baju yang akan dibeli sehingga (B) memutuskan untuk membeli keduanya. (A) memberi komentar kepada (B) jika baju yang dibeli akan dihargai dengan harga murah. (B) juga tidak akan menyesal jika membeli dua baju tersebut.

Tuturan yang mengandung strategi memperhatikan kesukaan pembeli adalah *Tak ke’i murah iki wes mbak. Akeh kortingane wes gawe sampean. Gak kiro nyesel sampean. Barange apik kabeh*. Maksud dari tuturan tersebut adalah (A) memberi komentar bahwa (B) tidak menyesal jika membeli dua barang di stand kios milik (A). (A) akan memberi harga yang murah dengan banyak diskon agar (B) senang. (A) melakukan tuturan dan tindakan tersebut karena (B) adalah seorang perempuan dan seorang perempuan akan suka jika berbelanja dengan harga murah dan mendapat banyak diskon. Tuturan dan tindakan yang dilakukan (A) adalah santun.

4. Memberi Pujian

Konteks

Percakapan terjadi pada hari Jumat, tanggal 20 Maret 2015 pukul 09.00 WIB di salah satu stand Babebo Mangli bagian tengah sebelah kiri. Percakapan terjadi antara penjual (A) yang bernama Kuswanto (53 tahun) dan pembeli (B) yang bernama Rina Asih (23 tahun). Pada saat itu (B) sudah berbelanja barang banyak kepada (A). (B) masih ingin membeli kardigan dan menawarnya kembali.

Tuturan

B (5) : Dua puluh wes Pak. Sudah habis ini uangnya.

[dua puluh wes pa?. sudah habis ini uwanŋa]

‘Dua puluh sudah Pak. Sudah habis ini uangnya’

A (6) : Dua lima wes Dek. Sampean iki cek pintere nawar.

[dua lima wes de?. sampeyan iki ce? pintore nawar]

‘Dua lima sudah Dek. Anda ini pinter sekali menawar’

Tuturan yang bergaris bawah di atas merupakan salah satu tuturan yang mengandung kesantunan berbahasa yang menggunakan strategi memberi pujian kepada pembeli. Pada tuturan di atas (B) menawar kardigan dengan harga Rp 20.000,00 kepada (A) dengan alasan uang habis. (A) menolak tawaran (B) dengan memberi harga lain dan (A) memuji (B) dalam menawar. Tuturan yang mengandung strategi memberi pujian adalah *Samean iki cek pintere nawar*. Maksud dari tuturan tersebut adalah (A) memuji (B) yang pandai dalam menawar dan (A) merasa tidak bisa menghalangi tawaran (B). (A) memuji (B) agar (B) tersanjung oleh tuturan (A) sehingga (B) membeli barang sesuai dengan harga yang telah disepakati. Tuturan dan tindakan yang dilakukan (A) adalah santun karena dengan memberi pujian kepada pembeli, pembeli akan senang dan tersanjung.

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Wujud kesantunan berbahasa pada interaksi jual beli di Pasar Babebo Mangli Kabupaten Jember ada delapan wujud kesantunan berbahasa, yakni: (1) kesantunan berbahasa dalam bertanya, (2) kesantunan berbahasa dalam menyuruh, (3) kesantunan berbahasa dalam menyampaikan maksud/informasi, (4) kesantunan berbahasa dalam memberi komentar, (5) kesantunan berbahasa dalam menawar, (6) kesantunan berbahasa dalam menawarkan, (7) kesantunan berbahasa dalam menolak, dan (8) kesantunan berbahasa dalam menerima tawaran. Hasil tuturan interaksi jual beli tersebut terdapat tuturan yang santun dan tidak santun. Tingkat

kesantunan dinilai dari nosi muka lawan tutur dan panjang pendek tuturan. Nosi muka yang dimaksud adalah tanggapan lawan tutur ketika sedang berinteraksi. Tuturan tersebut akan dinilai santun jika tidak mengancam muka lawan tutur dan akan dinilai tidak santun jika mengancam muka lawan tutur. Semakin panjang dan lengkap sebuah tuturan maka akan semakin santun dan kurang lengkapnya tuturan akan dianggap sebagai tuturan yang kurang santun. Tingkat kesantunan tuturan juga dipengaruhi jarak sosial antara penjual dan pembeli. Tuturan semakin santun jika jarak sosial antara penjual dan pembeli tidak saling kenal dan tuturan akan menjadi kurang santun jika jarak sosial sangat akrab atau saling kenal.

Strategi kesantunan berbahasa juga sangat diperlukan untuk meminimalisir kesalahpahaman ketika melakukan interaksi dan komunikasi. Strategi kesantunan berbahasa yang digunakan dalam interaksi jual beli di Pasar Babebo Mangli Kabupaten Jember ada empat macam, yakni (1) menggunakan sapaan penghormatan, (2) menggunakan tuturan tidak langsung, (3) memperhatikan kesukaan pembeli, dan (4) memberi pujian. Penggunaan sapaan penghormatan yang terdapat dalam interaksi jual beli di Pasar Babebo ada sepuluh macam, yakni: *pak, buk, mbak, mas, dek, neng, lek, cong/le, bos, dan sayang*. Dengan penggunaan strategi tersebut membuat tuturan dalam interaksi jual beli menjadi lebih santun dan mengurangi tingkat kesalahpahaman antara peserta tutur. Selain itu, dengan penggunaan strategi tersebut, pembeli tidak enggan untuk berbelanja dan pembeli juga merasa senang berbelanja di tempat tersebut.

B. Saran

Dalam berinteraksi seharusnya peserta tutur dapat menggunakan bahasa yang santun. Hal ini untuk mengurangi kesalahpahaman dalam berinteraksi. Di mana pun tempatnya, kapan pun waktunya, dan siapa pun yang menjadi lawan tutur harus menggunakan bahasa yang santun. Tuturan yang tidak santun

dapat menjatuhkan wajah lawan tutur dan terjadi kesalahpahaman dalam berinteraksi. Seseorang akan bertutur dan bertindak santun jika kita sebagai penutur dapat bertindak dan bertutur santun kepada lawan tutur.

Daftar Pustaka

- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Chaer, Abdul, dan Leonie Agustina. 2004. *Sosiolinguistik Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kusnadi. 2013. "Pengantar Etnografi Komunikasi". Tidak Diterbitkan. Buku Ajar. Jember: Fakultas Sastra Universitas Jember.
- Sudaryanto. 1993. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa (Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan secara Linguistik)*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Universitas Jember. 2011. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.