



**KESANTUNAN BERBAHASA DALAM INTERAKSI JUAL BELI
DI PASAR BABEBO KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

oleh

**Dias Ayu Niyasari
NIM 110110201042**

**JURUSAN SASTRA INDONESIA
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**KESANTUNAN BERBAHASA DALAM INTERAKSI JUAL BELI
DI PASAR BABEBO KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan studi pada jurusan Sastra Indonesia (S-1)
dan mencapai gelar Sarjana Sastra

oleh

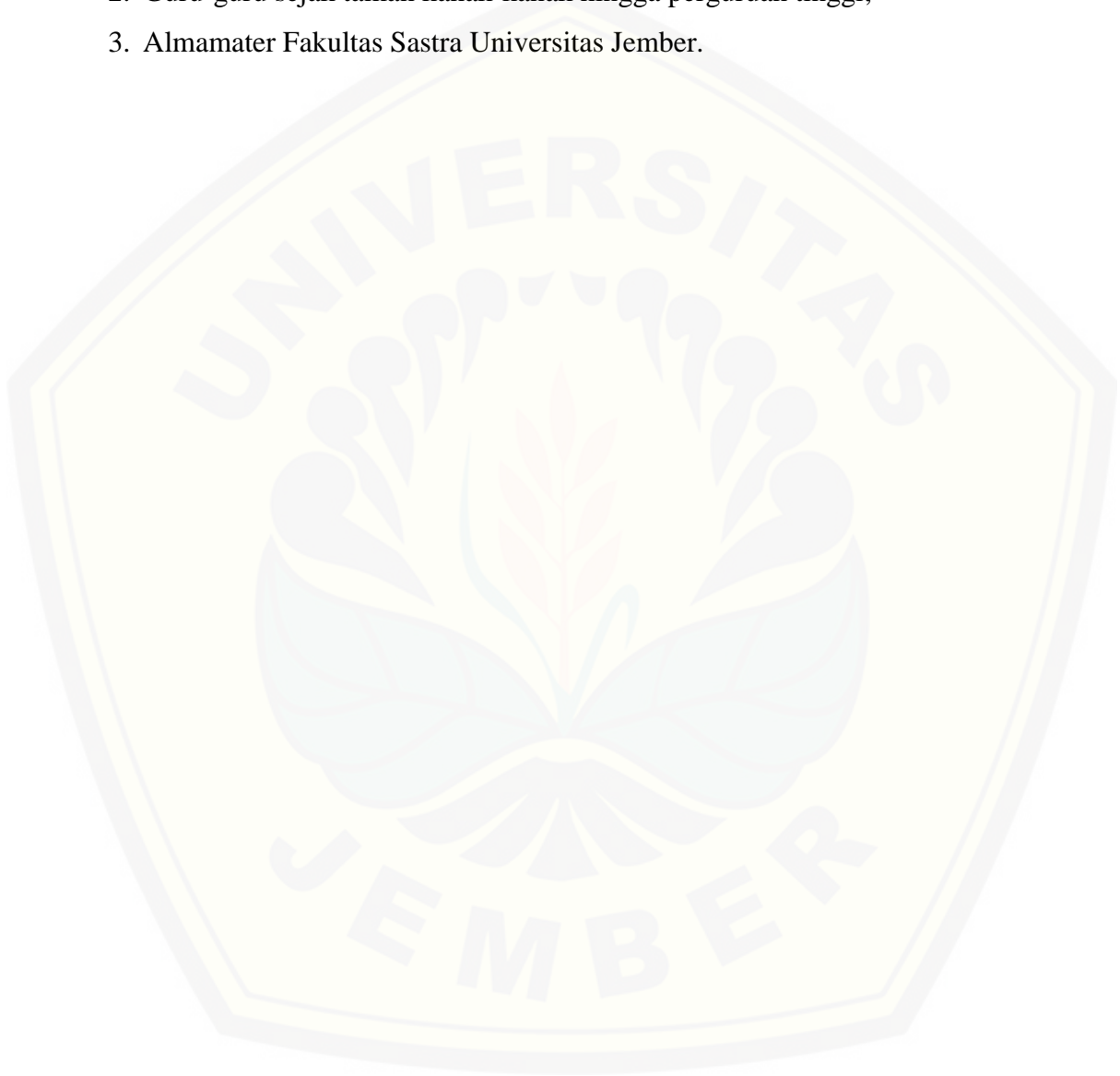
**Dias Ayu Niyasari
NIM 110110201042**

**JURUSAN SASTRA INDONESIA
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

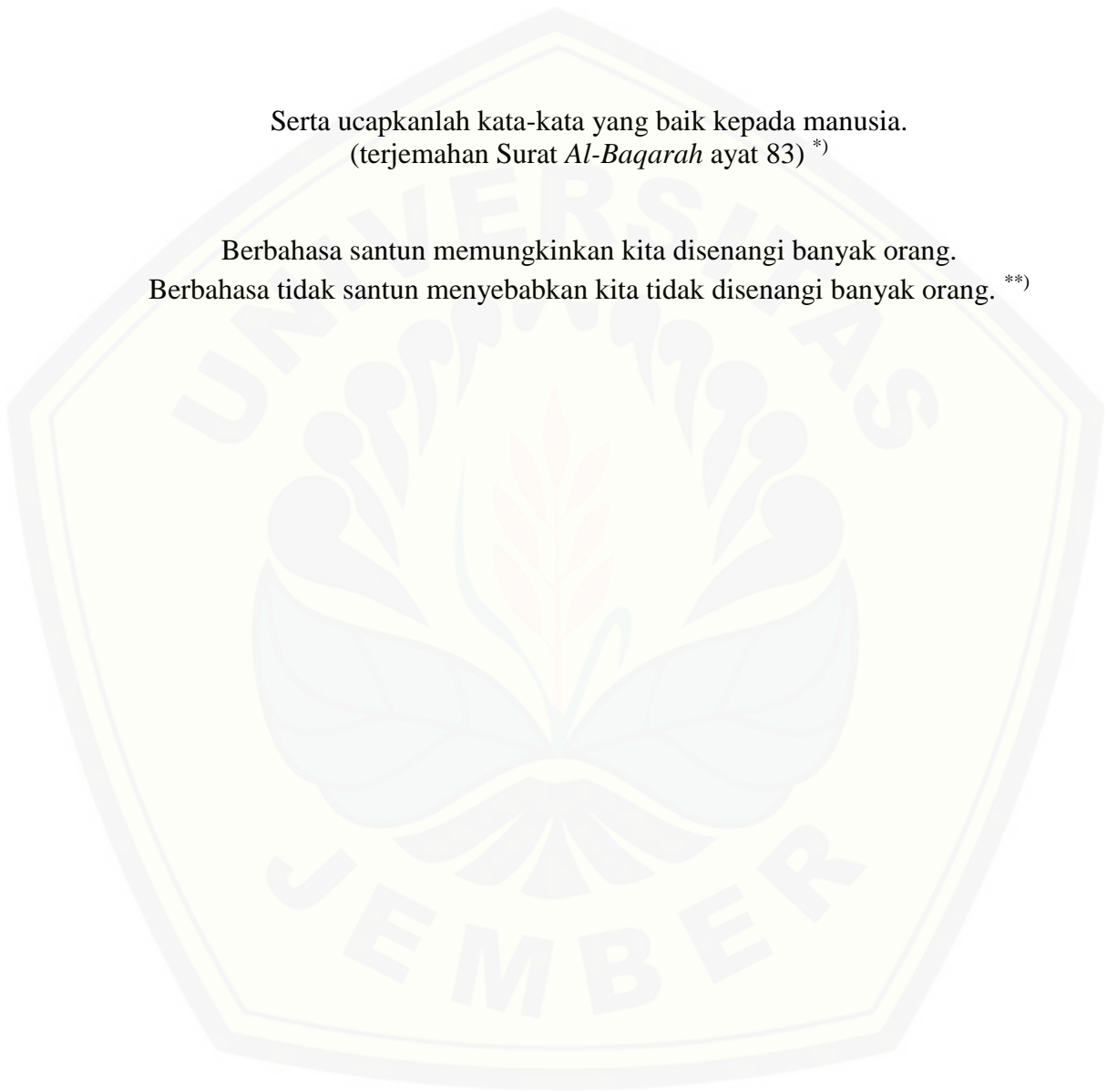
1. Ibunda Suniyah dan Ayahanda Gatot Budiyanto yang tercinta;
2. Guru-guru sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi;
3. Almamater Fakultas Sastra Universitas Jember.



MOTO

Serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia.
(terjemahan Surat *Al-Baqarah* ayat 83) ^{*)}

Berbahasa santun memungkinkan kita disenangi banyak orang.
Berbahasa tidak santun menyebabkan kita tidak disenangi banyak orang. ^{**)}



*) Departemen Agama Republik Indonesia. 2005. *Terjemah Al-Qur'an (Al-Jumānatul 'Alī)*. Bandung: CV Penerbit J-ART.

***) Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

nama : Dias Ayu Niyasari

NIM : 110110201042

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Jual Beli di Pasar Babebo Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan di instansi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun, serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Oktober 2015

Yang menyatakan,

Dias Ayu Niyasari
NIM 110110201042

SKRIPSI

**KESANTUNAN BERBAHASA DALAM INTERAKSI JUAL BELI
DI PASAR BABEBO KABUPATEN JEMBER**

oleh

Dias Ayu Niyasari
NIM 110110201042

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Prof. Dr. Bambang Wibisono, M.Pd.

Dosen Pembimbing Anggota : Edy Hariyadi, S.S, M.Si.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Jual Beli di Pasar Babebo Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 27 Oktober 2015

tempat : Fakultas Sastra Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Prof. Dr. Bambang Wibisono, M.Pd.
NIP 196004091985031003

Edy Hariyadi, S.S, M.Si.
NIP 197007262007011001

Anggota I,

Anggota II,

Prof. Dr. Akhmad Sofyan, M.Hum
NIP 196805161992011001

Drs. Andang Subaharianto, M.Hum.
NIP 196504171990021001

Mengesahkan

Dekan,

Dr. Hairus Salikin, M.Ed.
NIP 196310151989021001

RINGKASAN

Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Jual Beli di Pasar Babebo Kabupaten Jember; Dias Ayu Niyasari, 110110201042; 2015. 138 halaman; Jurusan Sastra Indonesia Universitas Jember.

Kesantunan berbahasa sangat diperlukan dalam berkomunikasi khususnya dalam interaksi jual beli. Hal itu dilakukan untuk menemukan kesepakatan harga di antara penjual dan pembeli. Tuturan antara penjual dan pembeli di Pasar Babebo Kabupaten Jember sering kali dianggap kurang santun karena kurang ramah, tuturan sangat singkat dan tidak bertele-tele dengan intonasi suara yang keras atau sangat pelan ketika melayani pembeli. Pembeli akan enggan untuk berbelanja di tempat tersebut. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk meneliti kesantunan berbahasa yang digunakan penjual dan pembeli ketika melakukan interaksi jual beli di Pasar Babebo.

Masalah yang dikaji dalam penelitian ini ada dua, yakni: (1) wujud kesantunan berbahasa dan (2) strategi kesantun berbahasa dalam interaksi jual beli di Pasar Babebo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memecahkan dua permasalahan tersebut. Data diperoleh dengan metode simak, metode wawancara, teknik rekam dan catat yang kemudian dianalisis secara deskriptif.

Hasil penelitian menemukan delapan wujud kesantunan berbahasa, yakni: (1) kesantunan dalam bertanya; (2) kesantunan dalam menyuruh; (3) kesantunan dalam menyampaikan maksud/informasi; (4) kesantunan dalam memberi komentar; (5) kesantunan dalam menawar; (6) kesantunan dalam menawarkan; (7) kesantunan dalam menolak; dan (8) kesantunan dalam menerima. Kedelapan wujud kesantunan berbahasa tersebut memiliki maksud yang berbeda-beda dalam tuturannya.

Kesantunan dalam bertanya digunakan pembeli untuk mencari barang dan bertanya harga barang. Kesantunan dalam menyuruh digunakan oleh penjual untuk mempersilahkan pembeli memilih baju yang diinginkan. Kesantunan dalam menyampaikan maksud/informasi digunakan oleh pembeli untuk memberi tahu barang yang dicari dan digunakan penjual untuk memberitahu kualitas barang yang

hendak dibeli pembeli. Kesantunan dalam memberi komentar digunakan pembeli untuk menilai barang dan digunakan penjual untuk memuji barang yang hendak dibeli pembeli. Kesantunan dalam menawar digunakan oleh pembeli untuk mendapatkan barang sesuai dengan harga yang diinginkan. Kesantunan dalam menawarkan digunakan oleh penjual untuk menarik hati pembeli. Kesantunan dalam menolak digunakan penjual dan pembeli untuk menolak harga yang ditawarkan. Kesantunan dalam menerima digunakan oleh penjual dan pembeli untuk menyepakati harga yang telah ditentukan.

Dari kedelapan wujud kesantunan berbahasa tersebut ditemukan tuturan penjual dan pembeli yang mengandung ketidaksantunan dan kesantunan. Kesantunan dan ketidaksantunan dalam interaksi jual beli di Pasar Babebo dipengaruhi oleh nosi muka, panjang pendek tuturan, dan hubungan sosial antara penutur dan lawan tutur.

Tuturan yang mengancam muka lawan tutur membuat tuturan menjadi tidak santun dan tuturan yang menjaga muka lawan tutur adalah tuturan santun. Tuturan yang panjang dan memberikan informasi lengkap lebih santun dibandingkan dengan tuturan yang singkat. Selain itu, semakin dekat hubungan sosial antara penjual dan pembeli akan semakin kurang santun sebuah tuturan. Semakin jauh hubungan sosial antara penjual dan pembeli maka semakin santun sebuah tuturan.

Strategi kesantunan juga digunakan penjual dan pembeli untuk menarik hati lawan tuturnya. Strategi kesantunan yang terdapat dalam interaksi jual beli di pasar babebo yakni: (1) penggunaan sapaan penghormatan; (2) penggunaan tuturan tidak langsung; (3) memperhatikan kesukaan pembeli, dan (4) memberi pujian. Penggunaan sapaan penghormatan digunakan oleh penjual dan pembeli untuk menyapa lawan tuturnya. Sapaan yang digunakan dalam interaksi tersebut di antaranya adalah *pak, buk, mas, mbak, dek, sayang, non, bos, lek, dan cong/le*. Penggunaan tuturan tidak langsung juga biasa digunakan untuk menolak, memberi komentar, dan menyuruh lawan tutur agar tuturan terlihat santun. Tuturan memperhatikan kesukaan pembeli dan memberikan pujian juga sering dilakukan penjual untuk membuat pembeli senang.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Jual Beli di Pasar Babebo Kabupaten Jember” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu pada Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Sastra Universitas Jember.

Skripsi ini tidak akan tersusun tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

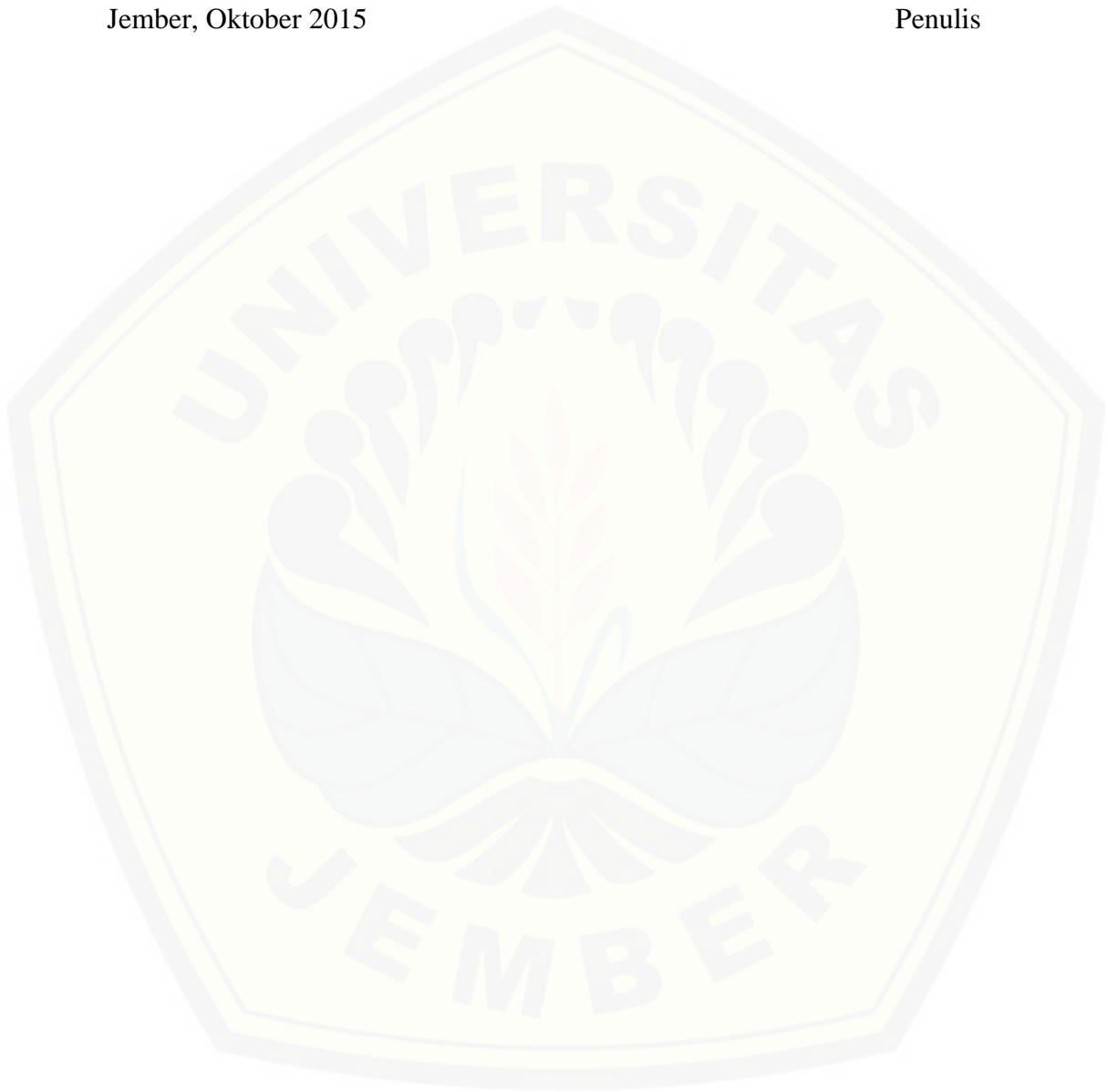
1. Dr. Hairus Salikin, M.Ed. selaku Dekan Fakultas Sastra;
2. Dra. Sri Ningsih, M.S. selaku Ketua Jurusan Sastra Indonesia;
3. Dr. Rr. Novi Anoeграjekti M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik;
4. Prof. Dr. Bambang Wibisono, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Utama yang senantiasa memberi dukungan dan motivasi pada penulis;
5. Edy Hariyadi, S.S., M.Si., selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing dan memberi motivasi penulis;
6. Prof. Dr. Akhmad Sofyan, M.Hum., selaku penguji I dan Drs. Andang Subaharianto, M.Hum., selaku penguji II;
7. petugas UPT Perpustakaan Universitas Jember, petugas Ruang Baca Fakultas Sastra, dan rekan-rekan yang telah membantu penulis dalam mencari sumber referensi buku;
8. Ayahanda Gatot Budiyanto, Ibunda Suniyah, Melati Dwi S, dan keluarga besar yang selalu memberi dukungan dan doa kepada penulis;
9. Azizi, Rina, Alif, Nay, Ichom, Vina, Novi, Putri, dan Rini, selaku sahabat yang selalu memberi dukungan dan motivasi kepada penulis;
10. keluarga besar Pondok Putri Kalimantan 72 yang selalu mendoakan, membantu dan memberi motivasi kepada penulis;
11. teman-teman seperjuangan Sastra Indonesia Angkatan 2011 yang selalu memberikan dukungan dan perhatian kepada penulis; serta

12. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya. Kritik dan saran penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Jember, Oktober 2015

Penulis



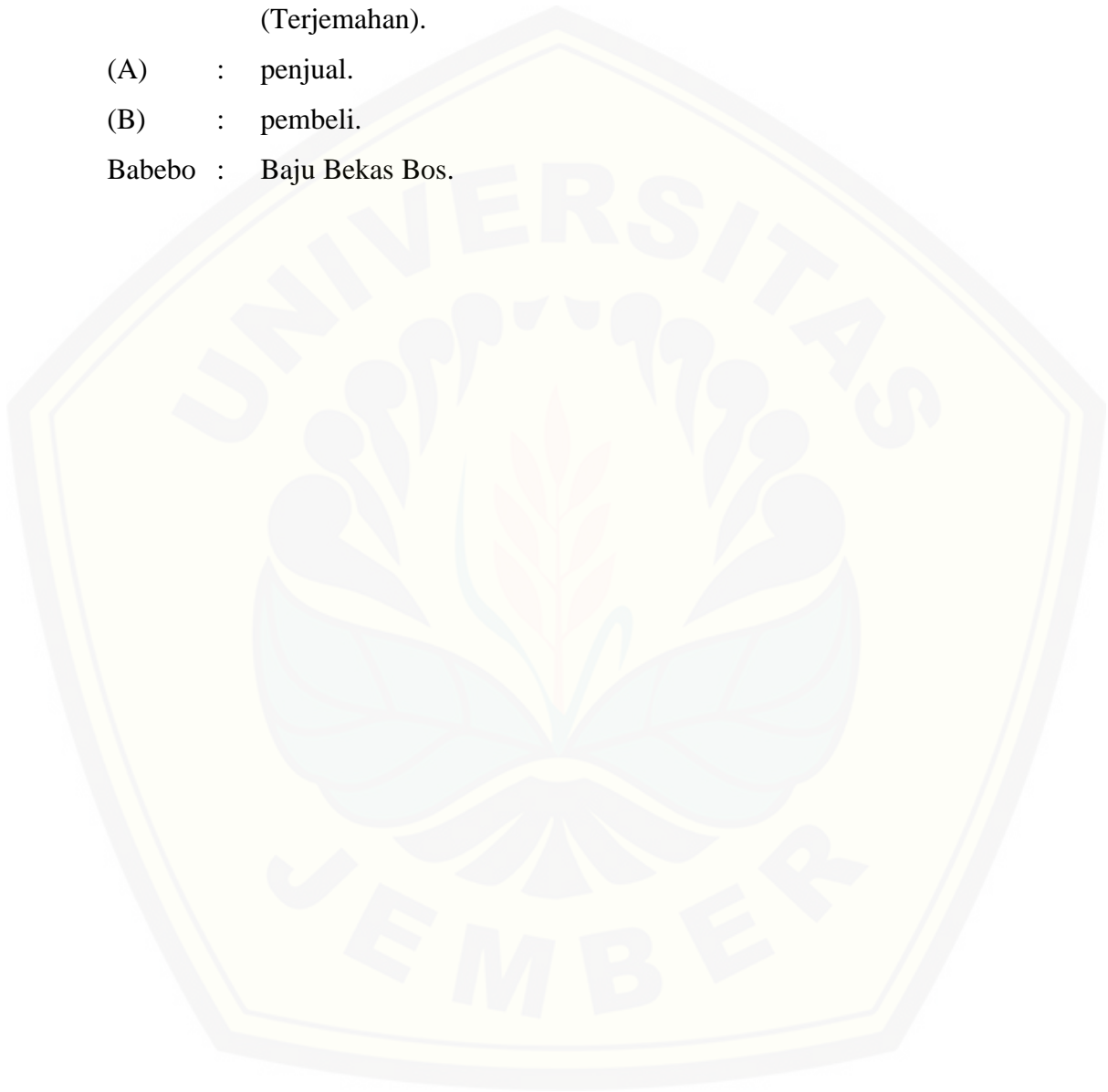
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Hakikat Bahasa	8
2.2.2 Pragmatik	9
2.2.3 Kesantunan Berbahasa	9
2.2.4 Pemarkah Kesantunan Berbahasa	12
2.2.5 Skala Kesantunan Berbahasa	14
2.2.6 Wujud Kesantunan Berbahasa	16
2.2.7 Strategi Kesantunan Berbahasa	20
BAB 3. METODE PENELITIAN	21
3.1 Sumber Data dan Data	21
3.1.1 Sumber Data	21
3.1.2 Data	22

3.2 Informan	24
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.4 Penyediaan Data	25
3.5 Analisis Data	27
3.6 Penyajian Hasil Analisis Data	31
BAB 4. PEMBAHASAN	34
4.1 Wujud Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Jual Beli	
di Pasar Babebo	34
4.1.1 Kesantunan Berbahasa dalam Bertanya	34
4.1.2 Kesantunan Berbahasa dalam Menyuruh	38
4.1.3 Kesantunan Berbahasa dalam Menyampaikan	
Maksud/Informasi	42
4.1.4 Kesantunan Berbahasa dalam Memberi Komentar	45
4.1.5 Kesantunan Berbahasa dalam Menawar	48
4.1.6 Kesantunan Berbahasa dalam Menawarkan.....	50
4.1.7 Kesantunan Berbahasa dalam Menolak	53
4.1.8 Kesantunan berbahasa dalam Menerima	57
4.2 Strategi Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Jual Beli	
di Pasar Babebo	61
4.2.1 Penggunaan Sapaan Penghormatan	61
4.2.2 Penggunaan tuturan Tidak Langsung	72
4.2.3 Memperhatikan Kesukaan Pembeli	76
4.2.4 Memberi Pujian	81
BAB 5. PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN 1. DATA PERCAKAPAN	89
LAMPIRAN 2. DATA IDENTITAS INFORMAN	112
LAMPIRAN 3. DATA WAWANCARA	115
LAMPIRAN 4. GAMBAR	122

DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

- [...] : menandai bahwa formatif yang ada di dalamnya adalah bentuk fonetis.
'...' : menandai transkrip bahasa Jawa/Madura ke dalam bahasa Indonesia (Terjemahan).
(A) : penjual.
(B) : pembeli.
Babebo : Baju Bekas Bos.



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bahasa sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Ningsih *et al.* (2007:11) menyatakan bahwa bahasa adalah sarana komunikasi. Tanpa adanya bahasa sebuah proses komunikasi tidak akan terjadi. Fungsi bahasa dalam berkomunikasi sebagai alat untuk menyampaikan pesan dan menghubungkan pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah komunikasi. Menurut Kusnadi (2013:23) sebagai alat komunikasi, bahasa dapat berupa lisan dan tulisan tetapi bahasa lisan merupakan sarana interaksi sosial yang lebih bersifat dinamis.

Proses komunikasi harus memiliki tiga komponen yaitu: (1) pihak yang berkomunikasi, yakni pengirim (*sender*) dan penerima (*receiver*) informasi yang diinformasikan, yang lazim disebut partisipan; (2) informasi yang dikomunikasikan seperti gagasan, ide, keterangan atau pesan; dan (3) alat yang digunakan dalam komunikasi berupa simbol atau lambang bahasa dan dapat juga berupa gerak-gerik anggota badan (*kinesik*) (Chaer dan Agustina, 2004:17). Penyampaian pesan atau komunikasi antara penutur dan lawan tutur dapat terjalin dengan baik apabila tiga komponen tersebut terpenuhi. Selain tiga komponen tersebut juga terdapat salah satu syarat penting dalam komunikasi yaitu kesantunan berbahasa. Syarat tersebut harus dilakukan antara penutur dan lawan tutur agar tidak mengalami kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Pesan yang disampaikan penutur akan diterima lawan tutur apabila disampaikan dengan santun. Pesan yang disampaikan dengan kurang santun dapat menyebabkan lawan tutur merasa tidak nyaman sehingga timbul kesalahpahaman. Lakoff (dalam Chaer, 2010:46) menjelaskan bahwa sebuah tuturan dapat dikatakan santun apabila ia tidak terdengar memaksa atau angkuh, tuturan itu memberi pilihan kepada lawan tutur, dan lawan tutur merasa senang. Chaer (2010:9) juga berpendapat bahwa dalam kegiatan pertuturan tersebut sebaiknya isi tuturan disampaikan secara santun karena pertuturan yang disampaikan secara tidak santun dapat menampar dan mengancam muka lawan tutur. 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).

Kesantunan berbahasa diperlukan di semua tempat, waktu, dan suasana, khususnya di sebuah pasar. Kesantunan berbahasa sangat diperlukan di sebuah pasar karena pasar merupakan tempat bertemunya peserta tutur (penjual dan pembeli) dari berbagai kalangan untuk bertransaksi. Kegiatan menawarkan barang dagangan, menawar barang yang akan dibeli, menolak harga yang ditawarkan oleh pembeli, menolak harga yang dipatok penjual, menerima tawaran, merayu pembeli untuk membeli barang dagangan, dan merayu penjual untuk mendapat harga murah selalu dilakukan peserta tutur di sebuah pasar. Suatu kegiatan tersebut dilakukan oleh peserta tutur untuk mendapatkan harga yang sesuai dengan keinginannya. Apabila interaksi tawar menawar sedang berlangsung, tidak jarang terjadi selisih pendapat antara peserta tutur. Contohnya ketika penjual menjual dagangannya dengan harga yang sangat tinggi. Hal ini membuat pembeli menolak harga jual dan menawar barang dengan kemampuan daya belinya. Tawaran dari pembeli yang terlalu rendah terkadang membuat penjual merasa kesal dan timbul perilaku dan tuturan yang kurang santun.

Bentuk penolakan, penawaran, dan penerimaan yang dilakukan dalam interaksi jual beli sangat beragam. Keberagaman tersebut dilatarbelakangi dengan tingkat sosial, budaya, dan kebahasaan dari seorang penjual dan pembeli. Seorang penjual dan pembeli yang memiliki tingkat sosial, budaya, dan kebahasaan yang tinggi akan menggunakan bahasa yang santun dan berperilaku santun dalam melakukan interaksi jual beli. Seorang penjual dan pembeli yang memiliki tingkat sosial, budaya, dan kebahasaan rendah akan berbahasa dan berperilaku kurang santun. Herimanto dan Winarno (2012:103) berpendapat bahwa identifikasi seseorang dapat diketahui dikenali dari bahasa, tradisi, budaya, kepercayaan, dan pranata yang dijalaninya yang bersumber dari etnik dari mana ia berasal. Contoh etnik Jawa dan etnik Madura merupakan dua budaya yang sangat berbeda. Cara berbicara etnik Madura terkesan bersuara nyaring dan keras seperti orang yang sedang marah, berbeda dengan cara berbicara orang Jawa yang pelan dan kemayu. Perbedaan ini terjadi karena faktor sosial, budaya, dan bahasa yang berlaku di

lingkungan etnik tersebut. Dari pernyataan itu dapat disimpulkan bahwa identitas sosial, budaya, dan bahasa seseorang dapat mempengaruhi watak dan sifat perseorangan.

Pasar Babebo merupakan nama pasar yang menjual baju bekas. Kata Babebo berasal dari sebuah akronim “Baju Bekas Bos”. Pasar Babebo di Kabupaten Jember sangat banyak, salah satunya adalah Pasar Babebo Mangli. Di sana penjual dan pembeli baju bekas melakukan interaksi untuk tawar menawar. Penjual baju bekas di sana mayoritas berasal dari Kecamatan Bangsalsari yang sangat kental dengan budaya Madura. Sedangkan pembeli berasal dari berbagai latar belakang sosial, budaya, dan bahasa yang berbeda dengan penjual. Wajar apabila penjual di pasar babebo sering berinteraksi dengan nada suara yang keras, tinggi, dan tidak bertele-tele sehingga membuat pembeli yang mayoritas berlatarbelakangkan suku Jawa berpendapat bahwa penjual di Pasar Babebo kurang santun. Hal inilah menjadi salah satu pemicu terjadinya kesalahpahaman antara penjual dan pembeli.

Menurut penulis, penjual dan pembeli di Pasar Babebo yang berasal dari latar belakang sosial, budaya, dan bahasa yang keras, juga memiliki kesantunan dalam berbahasa. Hal ini dapat terlihat dari tuturan penjual dan pembeli yang masih menyebut kata sapaan penghormatan seperti *mbak, mas, buk, pak, dll* kepada lawan tutur. Kata sapaan tersebut merupakan pemarkah kesantunan berbahasa dan strategi yang digunakan oleh penjual dan pembeli untuk berbahasa santun.

Kesantunan berbahasa antara penjual dan pembeli dapat dilihat dari panjang pendeknya sebuah tuturan, jarak sosial antara penjual dan pembeli, dan nosi muka lawan tutur. Dengan memahami ketiganya sebuah tuturan dalam interaksi jual beli dapat diketahui letak kesantunan dan ketidaksantunannya dalam bertanya, menyuruh, menyampaikan informasi/maksud, memberi komentar, menawar, menawarkan, menolak, dan menerima hasil tawaran. Teori kesantunan, pemarkah kesantunan, dan skala kesantunan berbahasa merupakan sebuah parameter bahwa semua penjual dan pembeli di pasar babebo masih memiliki bahasa yang santun.

Perlakuan dan penggunaan bahasa yang tidak menyenangkan dari penjual atau pembeli ketika tawar menawar juga sering terjadi di Pasar Babebo. Penolakan langsung dengan ekspresi wajah penjual yang kurang menyenangkan juga sering

terjadi, namun adapula penjual yang ramah dan santun dalam menolak. Mereka berusaha menjelaskan alasan mengapa barang tersebut tidak boleh ditawarkan dengan harga yang diminta pembeli dengan ekspresi wajah yang ramah dan murah senyum. Peristiwa seperti ini dapat dihindari oleh penjual dan pembeli di Pasar Babebo Kabupaten Jember dengan menggunakan sebuah strategi dalam berkomunikasi. Dengan penggunaan strategi dalam berbahasa sebuah komunikasi antara penjual dan pembeli akan terjaga dan tingkat kesalahpahaman menjadi berkurang. Penjual yang tidak melakukan strategi dalam berbahasa akan dinilai kurang ramah pembeli enggan untuk menawar dan membeli dagangannya.

Ketidaksantunan dan kesantunan berbahasa yang terdapat di kalangan penjual dan pembeli Pasar Babebo Kabupaten Jember membuat penulis tertarik untuk membahas kesantunan berbahasa yang terjadi dalam interaksi jual beli tersebut. Dengan keanekaragaman sosial, budaya, dan bahasa yang dimiliki penjual dan pembeli, mereka masih mampu berkomunikasi secara santun dengan berbagai strategi kesantunan berbahasa, walaupun masih terdapat penjual dan pembeli yang tidak santun dalam berbahasa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas, terdapat permasalahan pokok yang akan dibahas dalam penulisan tugas akhir ini. Adapun rumusan masalahnya yaitu:

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

1.3 Tujuan

Sebuah penelitian pasti memiliki tujuan yang hendak dicapai. Tujuan umum penulisan ini untuk mengetahui tingkat kesantunan penjual dan pembeli dalam transaksi jual beli. Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas yaitu:

1. mendeskripsikan wujud kesantunan berbahasa yang terjadi dalam interaksi jual beli di Pasar Babebo Kabupaten Jember,
2. mendeskripsikan strategi kesantunan berbahasa yang terjadi dalam interaksi jual beli di Pasar Babebo Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat-manfaat yang dapat diambil baik secara teoretis maupun praktis.

1. Manfaat secara teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam khasanah kebahasaan khususnya dalam ranah ilmu Pragmatik dan Sociolinguistik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian lain yang sejenis secara mendalam.

2. Manfaat secara praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan untuk para pembeli atau calon pembeli agar dapat mengetahui bahwa penjual baju bekas atau Babebo di Kabupaten Jember juga memiliki kesantunan dalam berbahasa dan berperilaku. Penelitian ini diharapkan dapat membuat para pembeli atau calon pembeli dapat memilih bahasa dan berperilaku yang benar dalam menghadapi penjual baju bekas atau Babebo, sehingga komunikasi yang dilakukan antara penjual dan pembeli menjadi baik. Begitupun dengan penjual yang harus mengetahui bagaimana bersikap dan berbahasa santun terhadap pembeli agar dagangannya dikunjungi banyak pembeli.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian tentang kesantunan berbahasa sudah pernah dibahas oleh beberapa penulis lainnya. Penelitian tersebut memiliki persamaan dan perbedaan jika dibandingkan dengan penelitian kali ini, sehingga dapat digunakan sebagai tinjauan pustaka. Hasil penelitian tersebut dijadikan sebagai tinjauan pustaka dalam penelitian ini.

Penelitian skripsi tentang kesantunan berbahasa dalam penelitian milik Santoso (2012) berobjek pada peristiwa tutur di Pasar Tanjung Jember. Skripsi tersebut berjudul “Realisasi Kesantunan Berbahasa dalam Peristiwa Tutur Tawar-menawar di Pasar Tanjung Jember”. Pembahasan dalam penelitian tersebut berkisar pada realisasi kesantunan berbahasa dari teori Leech, sehingga pembahasan dalam skripsi tersebut hanya membahas tentang maksim kearifan, kedermawanan, pujian, kerendahan hati, dan kesepakatan yang terjadi dalam tawar-menawar di Pasar Tanjung Jember.

Munfarida (2014) juga mengkaji tentang kesantunan berbahasa dengan judul skripsi “Kesantunan Imperatif dalam Interaksi Jual Beli di Pasar Tradisional Desa Kecik Kecamatan Kencong Kabupaten Jember”. Objek kajian penelitiannya adalah tuturan imperatif yang terdapat dalam interaksi jual beli di pasar tradisional Desa Kecik Kecamatan Kencong kabupaten Jember. Penelitian tersebut membahas tentang wujud kesantunan imperatif dan strategi kesantunan imperatif di pasar Kecik.

Penelitian lain yang juga serupa adalah penelitian skripsi milik Rasidi (2014) dengan judul “Kesantunan Imperatif dalam Lingkungan Keluarga Masyarakat Madura di Kecamatan Sumbermalang Kabupaten Situbondo”. Objek penelitian milik Rasidi adalah tuturan imperatif yang digunakan keluarga masyarakat Madura. Penelitian tersebut membahas wujud tuturan imperatif yang digunakan dalam lingkungan keluarga Madura dan kesantunan imperatif yang diukur berdasarkan skala kesantunan.

Selain ketiga penelitian di atas juga terdapat penelitian lain yang serupa, yakni penelitian skripsi yang berjudul “Analisis Prinsip Kesopanan Berbahasa dalam Dialog antar Pelaku pada Video Grammar Suroboyo” (Arifin, 2013). Objek penelitian dari penelitian tersebut adalah dialog antar pelaku pada Video Grammar Suroboyo. Penelitian tersebut membahas tentang bentuk tindak kesopanan bahasa yang ada pada diaolog antar pelaku video grammer Suroboyo dan jenis maksim kesopanan yang terdapat dalam tindak tutur tersebut.

Keempat penelitian di atas memiliki beberapa persamaan dan perbedaan dari segi objek dan permasalahan yang dikaji dengan penelitian kali ini. Persamaan penelitian sebelumnya dan penelitian kali ini adalah kajian yang membahas tentang kesantunan berbahasa. Perbedaannya yaitu penelitian milik Santoso (2012) objek penelitiannya ialah peristiwa tawar-menawar yang terjadi di Pasar Tanjung, penelitian Munfarida (2014) objek penelitiannya ialah interaksi penjual dan pembeli di pasar tradisional Desa Kecik Kecamatan Kencong Kabupaten Jember, penelitian Rasidi (2014) objek penelitiannya ialah kesantunan imperatif yang terdapat dalam komuikasi di lingkungan masyarakat Madura Kecamatan Sumbermalang, penelitian Arifin (2013) objek penelitiannya ialah diaolog antar pelaku pada video grammar Suroboyo, sedangkan penelitian kali ini objek penelitiannya adalah kesantunan berbahasa yang terdapat dalam interaksi jual beli antara penjual dan pembeli di Pasar Babebo Kabupaten Jember.

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian sebelumnya juga berbeda dengan permasalahan yang akan diteliti kali ini. Permasalahan yang dibahas oleh Santoso (2012) hanya membahas kesantunan peristiwa tutur tawar-menawar berdasarkan lima maksim kesantunan milik Leech. Permasalahan penelitian milik Munfarida (2014) membahas tentang wujud kesantunan imperatif dan strategi kesantunan imperatif. Permasalahan yang dibahas oleh Rasidi (2014) ialah wujud tuturan imperatif dalam komunikasi di lingkungan masyarakat Madura dan kesantunan imperatif yang berlaku dalam lingkungan keluarga masyarakat Madura berdasarkan skala kesantunan. Permasalahan dalam penelitian milik Arifin (2013) ialah bentuk tindak tutur kesopanan yang dianalisis dengan maksim kesopanan/kesantunan. Permasalahan dari penelitian-penelitian tersebut berbeda

dengan permasalahan penelitian kali ini. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian kali ini yang pertama adalah tentang bentuk kesantunan berbahasa dari tuturan tawar-menawar yang dianalisis dengan menggunakan teori maksim kesantunan, pemarkah kesantunan, skala kesantunan, dan teori nosi muka. Kedua adalah strategi kesantunan berbahasa yang dilakukan oleh penjual dan pembeli dalam berinteraksi di Pasar Babebo Kabupaten Jember.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Hakikat Bahasa

Bahasa adalah sebuah sistem yang terbentuk oleh sejumlah komponen yang berpola secara tetap dan dapat dikaidahkan (Chaer dan Agustina, 2004:11). Sebagai sebuah sistem, bahasa juga memiliki sifat yaitu sifat sistematis dan sistemis. Sifat sistematis merupakan sifat bahasa yang tersusun menurut suatu pola tertentu dan tidak tersusun secara acak atau sembarangan. Sedangkan sistemis, artinya sistem bahasa bukan sistem bahasa tunggal melainkan sistem bahasa gabungan dengan beberapa subsistem seperti fonologi, morfologi, sintaksis dan leksikon.

Sebuah bahasa juga bersifat unik. Hal ini juga dijelaskan oleh Chaer dan Agustina (2004:12) bahasa juga bersifat unik karena memiliki ciri dan sifat khas yang tidak dimiliki bahasa lain, misalnya, bahasa Madura yang memiliki banyak diftong seperti (ai, ui, ei, dll). Hal seperti ini tidak dimiliki bahasa lainnya. Oleh sebab itu, bahasa bersifat unik. Bahasa-bahasa lainnya selain bahasa Madura juga pasti memiliki keunikan tersendiri. Keunikan dalam bahasa juga sering terjadi pada perindividu pemakai bahasa.

Bahasa itu beragam. Bahasa memiliki kaidah atau pola tertentu, namun bahasa digunakan oleh penutur yang beragam, memiliki latar belakang sosial yang berbeda, dan kebiasaan yang berbeda sehingga bahasa juga menjadi beragam. Keberagaman ini terjadi pada tataran fonologis, morfologis, sintaksis, dan leksikon. Contoh keberagaman bahasa misalnya, bahasa Jawa Jogja berbeda dengan bahasa Jawa di Surabaya dan Jember. Begitu juga bahasa Madura yang digunakan di Pamekasan dan Bondowoso.

Bahasa juga bersifat manusiawi. Menurut Chaer dan Agustina (2004:14) bahasa sebagai alat komunikasi verbal yang hanya dimiliki oleh manusia. Hal ini yang menjadi dasar bahwa bahasa bersifat manusiawi. Bahasa apa saja yang digunakan oleh manusia merupakan salah satu sifat bahasa.

Dari sifat-sifat bahasa yang telah diungkapkan di atas dapat disimpulkan bahwa bahasa sangat universal yang hanya dapat digunakan oleh manusia. Sebuah bahasa merupakan sebuah sistem yang memiliki sifat yang sangat unik. Sifat yang dimiliki sebuah bahasa mampu menunjukkan jati diri seorang penuturnya karena setiap bahasa yang diucapkan penuturnya memiliki keunikan tersendiri.

2.2.2 Pragmatik

Pragmatik merupakan salah satu kajian ilmu bahasa yang relatif masih muda dan mengalami perkembangan yang sangat. Morris (dalam Tarigan, 1990:33) mengatakan bahwa pragmatik adalah telaah mengenai “hubungan tanda-tanda dengan penafsir”. Pragmatik menelaah mengenai segala aspek makna yang tidak dijelaskan secara tuntas oleh referensi langsung kepada kondisi-kondisi kebenaran kalimat yang diucapkan. Dari pernyataan itu Tarigan (1990:33) membuat rumusan *pragmatik = makna - kondisi-kondisi kebenaran*.

Pragmatik juga merupakan telaah umum mengenai bagaimana cara konteks mempengaruhi cara kita menafsirkan kalimat. Teori tindak ujar adalah pragmatik yang merupakan bagian dari performansi linguistik (Tarigan, 1990:34). Perimbangan-pertimbangan pragmatik yang ada dapat membuat ucapan-ucapan yang secara semantik ganjil menjadi lebih bermakna.

2.2.3 Kesantunan Berbahasa

Kesantunan berbahasa merupakan sebuah hukum yang dibuat manusia untuk berkomunikasi. Kesantunan ialah aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu dalam berperilaku sosial. Seseorang dalam berkomunikasi harus memperhatikan atau menuruti aturan atau norma-norma budaya yang ada dalam masyarakat yang ada. Jika tatacara

berkomunikasi seseorang salah atau tidak sesuai dengan norma budaya yang ada, maka orang tersebut akan dinilai jelek dan negatif oleh orang lain, misalnya dituduh sebagai orang yang tidak sopan dan tidak mengenal sopan santun, angkuh, egois, tak acuh, bahkan tidak berbudaya.

Kesantunan berbahasa memiliki kriteria-kriteria kesantunan yang harus dipatuhi oleh peserta tutur. Kriteria-kriteria tersebut membimbing para peserta tutur dalam melakukan sebuah komunikasi. Kriteria kesantunan tersebut untuk menciptakan komunikasi yang efektif, yang terhindar dari kesalahpahaman dan juga tidak menyinggung perasaan orang lain. Para ahli telah mencoba menjelaskan kriteria-kriteria kesantunan dalam berkomunikasi dengan cara menulis teori kesantunan berbahasa.

Brown dan Levinson (dalam Chaer, 2010:49) berpendapat bahwa kesantunan berbahasa itu berkisar pada nosi muka (*face*). Semua manusia memiliki muka. Muka itu harus dijaga dan dipelihara agar tidak direndahkan orang. Brown dan Levinson mengatakan bahwa muka itu memiliki dua segi yaitu muka positif dan muka negatif. Muka positif adalah keinginan seseorang agar keinginannya diakui dan dihargai oleh orang lain dengan hal baik dan menyenangkan. Kesantunan muka negatif merupakan keinginan seseorang agar dihargai dengan cara membiarkan seseorang melakukan hal yang diinginkannya dan terbebas dari keharusannya mengerjakan sesuatu. Kesantunan berbahasa pun juga dibagi menjadi dua, yaitu kesantunan negatif untuk menjaga muka negatif dan kesantunan positif untuk menjaga muka positif. Salah satu contoh kesantunan positif untuk menjaga muka positif adalah tindak tutur direktif.

Goffrey Leech juga berpendapat tentang teori kesantunan berbahasa. Leech (dalam Chaer, 2010:56) membagi teori kesantunan berdasarkan prinsip kesantunan atau kesopanan (*Politeness principles*), yang dijabarkan menjadi enam maksim (keenuan atau ajaran). Enam maksim dari prinsip kesopanan menurut Leech (dalam Sudaryat, 2008:135) adalah maksim kebijaksanaan, maksim penerimaan, maksim kemurahan hati, kerendahan hati, maksim kecocokan, dan maksim kesimpatian.

- a. Maksim kebijaksanaan (*tact*).
Maksim kebijaksanaan (*tact maxim*) menunjukkan bahwa kalimat yang diungkapkan harus memaksimalkan keuntungan orang lain atau meminimalkan kerugian orang lain.
- b. Maksim penerimaan (*approbation*)
Maksim penerimaan (*approbation maxim*) menunjukkan bahwa kalimat yang diungkapkan harus memaksimalkan kerugian diri sendiri atau meminimalkan keuntungan diri sendiri.
- c. Maksim kemurahan hati (*generosity*)
Maksim kemurahan hati (*generosity maxim*) menunjukkan bahwa kalimat yang diungkapkan harus memaksimalkan rasa hormat kepada kawan bicara atau meminimalkan rasa tidak hormat pada orang lain.
- d. Maksim kerendahan hati (*modesty*)
Maksim kerendahan hati (*modesty maxim*) menunjukkan bahwa kalimat yang diungkapkan harus memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri atau meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri.
- e. Maksim kecocokan (*agreement*)
Maksim kecocokan (*agreement maxim*) menunjukkan bahwa kalimat yang diungkapkan harus memaksimalkan kecocokan atau meminimalkan ketidakcocokan di antara penutur dan lawan tutur.
- f. Maksim kesimpatian (*sympathy*)
Maksim kesimpatian (*sympathy maxim*) menunjukkan bahwa kalimat yang diungkapkan harus memaksimalkan rasa simpati atau meminimalkan rasa antipasti kepada lawan tutur.

Tarigan (1990:89) berpendapat bahwa kesopansantunan dimanifestasikan bukan hanya dalam “isi” percakapan tetapi juga dalam “cara” mengelola percakapan serta struktur dalam bahasa yang dilakukan para penuturnya. Bahasa yang dituturkan setiap penutur berbeda-beda dalam pengucapan dan dialeknya.

Dari berbagai pendapat tentang kesantunan berbahasa di atas pada dasarnya sama. Semua pendapat di atas memiliki kesejajaran dalam kesantunan

berbahasa. Kesejajaran itu tampak pada penentuan tindakan yang sifatnya tidak santun dan santun.

2.2.4 Pemarkah Kesantunan Berbahasa

Pemarkah Kesantunan Berbahasa merupakan kriteria penanda kesantunan dalam berbahasa. Pemarkah kesantunan digunakan untuk membedakan tuturan yang tidak santun, kurang santun, dan santun. Pemarkah kesantunan dalam bertutur sangat bervariasi. Tiap etnis memiliki pemarkah kesantunan berbahasa yang berbeda-beda. Contoh etnis yang memiliki pemarkah kesantunan berbahasa adalah etnis Madura dan Etnis Jawa. Pemarkah kesantunan berbahasa etnis Madura dapat dilihat dari tingkat tuturnya. Menurut Sofyan (2008:14) tingkat tutur yang terdapat dalam bahasa Madura secara umum dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, yakni *enjâ'-iyâ*, *engghi-enten*, dan *énggi-bhunten*. Sedangkan pemarkah kesantunan berbahasa etnis Jawa dapat dilihat dari penggunaan *unggah-ungguhing basa*. Variasi *unggah-ungguhing basa* dalam bahasa Jawa di antaranya *ngoko*, *krama*, *madya*, *krama desa*, *kedaton*, dan *kasar* (Sundari, 2002:2).

Apabila etnis yang berbeda tersebut bertemu dalam sebuah interaksi, maka diperlukan pemarkah kesantunan berbahasa yang bersifat universal. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahpahaman budaya (*cultural shock*). Pranowo (2009:9) memberikan pendapat tentang unsur verbal dan non-verbal yang menandakan sebuah kesantunan berbahasa. Berikut ulasannya:

A. Unsur Verbal

Unsur verbal merupakan unsur yang berkaitan dengan kebahasaan. Unsur verbal yang menandakan kesantun berbahasa yaitu:

a. Pemakaian diksi yang tepat

Pemilihan dan pemakaian diksi atau kata yang tepat akan menimbulkan sebuah tuturan yang menggunakan bahasa santun. Pilihan kata atau diksi yang berkadar santun tinggi akan menimbulkan beberapa argumentasi positif, di antaranya: nilai rasa kata akan terasa lebih halus jika didengar oleh lawan tutur, lawan tutur merasa bahwa dirinya dihormati oleh

penutur, dan menciptakan komunikasi yang santun untuk menjaga martabat penutur.

b. Pemakaian gaya bahasa yang santun

Pemakaian gaya bahasa yang santun menyebabkan penutur menjadi seseorang yang bijaksana dalam menyampaikan pesan atau maksud kepada lawan tutur. Gaya bahasa juga merupakan salah satu cara memperkecil kesalahpahaman antara “apa yang dipikirkan” dan “apa yang dibicarakan”.

c. Pemakaian struktur kalimat yang baik dan benar

Pemakaian struktur kalimat yang baik dan benar membuat tuturan menjadi lebih santun, terutama pada situasi formal. Pemakaian struktur kalimat yang baik dan benar meliputi: kelengkapan konstruksi kalimat, keefektifan kalimat, dan penggunaan bentuk kebahasaan yang santun sesuai dengan konteks dan situasi tuturan.

d. Penggunaan pilihan kata honorifik atau sapaan penghormatan

Penggunaan kata honorifik atau sapaan penghormatan jika dilakukan dalam bertutur akan menimbulkan kesan santun terhadap lawan tutur. Penggunaan kata honorifik merupakan ungkapan rasa hormat untuk berbicara dan menyapa orang lain atau lawan tutur. Contoh sapaan penghormatan tersebut di antaranya ibu, bapak, saudara, adik, kakak, dan lain sebagainya. Di samping penyebutan istilah sapaan seperti itu terdapat kata sapaan lain yang hanya menyebutkan nama saja. Bentuk sapaan tersebut merupakan bentuk sapaan yang bersifat santai. Bentuk sapaan seperti itu hanya dapat dilakukan oleh peserta tutur yang benar-benar dekat, akrab, dan sebaya.

e. Panjang pendek tuturan

Panjang pendeknya sebuah tuturan akan mempengaruhi tingkat kesantunan berbahasa yang digunakan penutur. Sebuah tuturan yang semakin panjang akan terasa semakin santun jika didengar oleh lawan tutur dan jika tuturan semakin pendek maka tuturan cenderung kurang santun. Panjang pendeknya tuturan berkaitan erat dengan masalah

kelangsungan dan ketidaklangsungan dalam bertutur. Panjang pendeknya tuturan juga juga tergantung pada konteks tutur.

B. Unsur Non-Verbal

Selain unsur verbal juga terdapat unsur non-verbal yang menandakan sebuah kesantunan berbahasa. Unsur non-verbal merupakan unsur yang berkaitan dengan masalah di luar kebahasaan di antaranya adalah sebagai berikut:

a. Paralinguistik

Paralinguistik berkaitan dengan ciri-ciri bunyi seperti suara berbisik, meninggi, rendah, keras, sedang, atau perubahan intonasi yang menyertai unsur verbal dalam berbahasa. Ketika penutur menyampaikan maksud kepada lawan tutur dengan menggunakan intonasi keras dan berada pada jarak yang dekat, penutur akan dibilang tidak santun oleh lawan tutur. Sebaliknya, penutur akan dikatakan santun jika tuturan disampaikan dengan suara yang lembut.

b. Unsur kinetik

Gerak tangan, sikap tubuh, gerakan pundak, anggukan kepala, gelengan kepala, kedipan mata, dan ekspresi wajah seperti murung dan tersenyum merupakan unsur kinetik (*gesture* atau isyarat) juga perlu diperhatikan dalam komunikasi. Unsur kinetik mempunyai fungsi untuk mempertegas maksud tuturan.

c. Proksemika

Proksemika merupakan sikap penjagaan jarak antara penutur dan lawan tutur sebelum atau ketika komunikasi berlangsung.

Apabila penanda ini diperhatikan dan dilakukan dalam berkomunikasi, maka sebuah interaksi antar budaya yang berbeda akan berjalan dengan baik. Penerapan pemarkah kesantunan juga akan menciptakan sebuah tuturan yang mengandung kesantunan dalam berbahasa.

2.2.5 Skala Kesantunan Berbahasa

Skala kesantunan berbahasa merupakan peringkat kesantunan, mulai dari yang tidak santun, kurang santun, hingga paling santun (Chaer, 2010:63). Banyak

ilmuan yang berpendapat tentang skala kesantunan di antaranya adalah Lakoff, Brown dan Levinson, dan Leech. Penulis menggunakan teori skala kesantunan milik Leech dalam menganalisis skala kesantunan berbahasa dalam interaksi jual beli di pasar babebo Mangli.

Leech (dalam Rahardi, 2005:66) memiliki lima skala pengukur kesantunan berbahasa yang didasarkan pada setiap maksim interpersonalnya. Lima maksim tersebut adalah:

1. Skala kerugian dan keuntungan menunjuk pada besar kecilnya biaya atau keuntungan yang disebabkan oleh sebuah tindak tutur. Jika tuturan semakin merugikan penutur maka dianggap semakin santun. Namun, jika dilihat dari lawan tutur, tuturan itu tidak santun. Sebaliknya jika tuturan itu semakin merugikan lawan tutur, maka tuturan itu dianggap santun.
2. Skala pilihan menunjuk kepada banyak sedikitnya pilihan yang disampaikan penutur kepada lawan tutur. Semakin banyak pilihan dan keleluasaan pertuturan itu, maka dianggap semakin santun. Sebaliknya jika tuturan itu sama sekali tidak memberikan kemungkinan memilih bagi peserta tutur maka tuturan itu dianggap tidak santun.
3. Skala ketidaklangsungan menunjuk pada peringkat langsung dan tidak langsung “maksud” sebuah pertuturan. Semakin tuturan itu bersifat langsung akan dianggap tidak santun. Sebaliknya, semakin tuturan itu bersifat tidak langsung maka akan semakin santun.
4. Skala keotoritasan menunjuk pada hubungan status sosial antara lawan tutur dan penutur. Semakin jauh jarak peringkat sosial antara penutur dan lawan tutur maka tuturan yang digunakan cenderung semakin santun. Sebaliknya, semakin dekat jarak peringkat status sosialnya, maka semakin kurang santunlah tuturan yang terjadi.
5. Skala jarak sosial menunjuk pada peringkat hubungan sosial antara penutur dan lawan tutur. Apabila hubungan sosial penutur dan lawan tutur semakin dekat, maka tuturan akan menjadi kurang santun. Sebaliknya, semakin jauh hubungan sosialnya, maka akan semakin santun tuturannya.

Dari penjelasan di atas, skala kesantunan berbahasa yang dilakukan setiap penutur berbeda-beda. Perbedaan itu dapat dilihat dari bentuk tuturan yang pendek atau panjang, disampaikan secara langsung dan tidak langsung, jauh dekatnya hubungan dan status sosial peserta tutur. Semakin panjang sebuah tuturan, semakin tidak langsung penyampaiannya, semakin jauh status sosialnya dan hubungan sosialnya; maka akan semakin santun sebuah tuturan yang sedang berlangsung.

2.2.6 Wujud Kesantunan Berbahasa

Wujud kesantunan bahasa adalah abstrak. Kesantunan bahasa tidak dapat dilihat, namun dapat dirasakan oleh pendengarnya. Apabila sebuah tuturan tersebut santun maka pendengarnya akan merespon secara baik, apabila penutur kurang santun maka pendengarnya akan berpikir buruk dan negatif. Selain itu, wujud kesantunan berbahasa dapat diketahui dari pemarkah kesantunan baik secara verbal maupun nonverbal. Wujud kesantunan berbahasa dapat dilihat dari situasi tutur, peristiwa tutur, pilihan bahasa, tindak tutur, dan konteks tutur.

1. Situasi Tutur

Situasi sosial selalu menghasilkan situasi tutur yang bersifat komunikatif dan tidak komunikatif. Situasi tutur dalam studi etnografi komunikasi memungkinkan hadirnya peristiwa komunikatif yang menjadi objek studi.

2. Peristiwa Tutur

Menurut Chaer dan Agustina (2004:47) yang dimaksud dengan peristiwa tutur adalah terjadinya atau berlangsungnya interaksi linguistik dalam suatu bentuk ujaran atau lebih yang melibatkan dua pihak, yaitu penutur dan lawan tutur, dengan suatu pokok tuturan, di dalam waktu, tempat, dan situasi tertentu. Peristiwa tutur juga harus memiliki tujuan yang jelas. Menurut Dell Hymes (dalam Chaer dan Agustina: 2004:48) suatu peristiwa tutur harus memenuhi delapan komponen yaitu SPEAKING. SPEAKING adalah sebuah akronim dari delapan komponen peristiwa tutur, yakni:

- S** = (Setting and scene)
Setting and scene. Setting berkenaan dengan waktu dan tempat tutur berlangsung, sedangkan *scene* mengacu pada situasi tempat dan waktu, atau situasi psikologis pembicaraan.
- P** = (Participants)
Participants adalah pihak-pihak yang terlibat dalam pertuturan, bisa pembicara dan pendengar, penyapa dan pesapa, atau pengirim dan penerima (pesan).
- E** = (Ends : purpose and goal)
Ends merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan.
- A** = (Act sequences)
Act sequences, mengacu pada bentuk ujaran dan isi ujaran.
- K** = (Key : tone or spirit of act)
Key mengacu pada nada, cara, dan semangat dimana suatu pesan disampaikan: dengan senang hati, dengan serius, dengan singkat, dengan sombong, dengan mengejek, dan sebagainya. Hal ini dapat juga ditunjukkan dengan gerak tubuh dan isyarat.
- I** = (Instrumentalities)
Instrumentalities mengacu pada jalur bahasa seperti jalur lisan, tertulis, melalui telegraf atau telepon.
- N** = (Norms of interaction and interpretation)
Norms of interaction and Interpretation, mengacu pada norma atau aturan dalam berinteraksi.
- G** = (Genres)
Genre mengacu pada jenis bentuk penyampaian seperti narasi, puisi, pepatah, doa dan sebagainya.

3. Pilihan Bahasa

Pilihan bahasa merupakan tindakan memilih salah satu di antara bahasa-bahasa untuk kepentingan interaksi sosial. Dalam pemilihan bahasa terdapat tiga jenis pilihan bahasa yang dapat dilakukan, yaitu: (1) Penggunaan alih kode. Alih kode merupakan penggunaan satu bahasa pada satu keperluan dan

menggunakan bahasa lain pada keperluan lain. (2) penggunaan campur kode. Campur kode merupakan penggunaan satu bahasa tertentu yang dicampuri serpihan-serpihan dari bahasa lain. (3) memilih variasi bahasa yang sama (Chaer dan Agustina, 2004:153).

4. Tindak Tutur

Chaer (2010:27) mengatakan tindak tutur adalah tuturan dari seseorang yang bersifat psikologis dan yang dilihat dari makna tindakan dalam tuturan itu. Serangkaian tindak tutur akan membentuk suatu peristiwa tutur. Lalu tindak tutur dan peristiwa tutur ini menjadi gejala yang terdapat pada suatu proses komunikasi atau interaksi.

Searle (dalam Chaer, 2010:29) membagi tindak tutur menjadi lima jenis, yaitu deklarasif, representatif, ekspresif, komisif, dan direktif. Penjelasan dari kelima tindak tutur tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Deklaratif merupakan tindak tutur yang menghasilkan perubahan dalam waktu yang singkat hanya melalui tuturan, misalnya menerima dan menolak.
- 2) Representatif merupakan tindak tutur yang menyatakan keyakinan penutur benar atau tidak, seperti pernyataan suatu fakta, penegasan, kesimpulan, pendeskripsian, penyampaian informasi, menawarkan, dan lainnya.
- 3) Ekspresif merupakan tindak tutur yang menyatakan sesuatu yang dirasakan oleh penutur, seperti pernyataan-pernyataan psikologis kegembiraan, kesulitan, kesukaan, kebencian, kesenangan, komentar, atau kesengsaraan.
- 4) Komisif merupakan tindak tutur yang dipahami oleh penutur untuk mengikatkan dirinya terhadap tindakan-tindakan di masa yang akan datang. Tindak tutur ini menyatakan ungkapan janji, ancaman, penolakan, ikrar.
- 5) Direktif merupakan tindak tutur yang dimaksudkan penutur agar lawan tutur melakukan sesuatu, misalnya tindak memaksa, memerintah,

mengajak, menyuruh, memperingatkan, mengizinkan, menawar dan sebagainya.

5. Konteks Tutur

Konteks tutur merupakan salah satu fungsi vital yang menentukan makna suatu tuturan. Tarigan (1990:35) menyatakan bahwa konteks tuturan merupakan latar belakang pengetahuan yang diperkirakan, dimiliki, dan disetujui bersama oleh pembicara atau penulis dan penyimak atau pembaca serta yang menunjang interpretasi penyimak terhadap apa yang dimaksud pembicara dengan suatu ucapan tertentu.

Parret (dalam Andianto dan Rijadi, 2010:35) membedakan konteks tutur menjadi lima macam, yaitu:

- a) konteks kontekstual, konteks kontekstual merupakan sebuah konteks yang memperluas cakupan tuturan seseorang sehingga menghasilkan sebuah teks.
- b) konteks eksistensial, konteks partisipan (orang), waktu, dan tempat yang mengiringi tuturan.
- c) konteks situasional, konteks ini merupakan jenis faktor penentu kerangka sosial intuisi yang luas dan umum, misalnya tempat umum yang memiliki tuturan yang khas seperti pasar, terminal, dll.
- d) konteks aksional, konteks ini merupakan konteks tindakan nonverbal dari penutur ataupun lawan tutur, misalnya melambaikan tangan, mengerutkan dahi, dll.
- e) konteks psikologis, konteks ini merupakan situasi mental yang menyertai tuturan seorang penutur dan lawan tutur. Contoh konteks psikologis adalah marah, ketawa, dll.

Dari segi situasi tutur, peristiwa tutur, pilihan bahasa, tindak tutur, dan konteks tutur yang terjadi pada saat tuturan berlangsung akan diketahui wujud tuturan yang terjadi di setiap tindak tutur. Wujud tuturan yang akan dianalisis merupakan wujud tuturan yang mengandung kesantunan dalam berbahasa.

2.2.7 Strategi Kesantunan Berbahasa

Hal terpenting yang berkenaan dengan keberhasilan interaksi sosial adalah penggunaan bahasa dengan strategi-strategi yang mempertimbangkan status penutur dalam lawan tutur. Keberhasilan berinteraksi akan menciptakan suasana kesantunan yang berlangsung tanpa adanya sikap memermalukan atau dipermalukan oleh lawan tutur ataupun penutur, hal ini akan terjadi apabila penutur dan lawan tuturnya memiliki strategi khusus dalam berinteraksi secara santun.

Strategi kesantunan berbahasa adalah upaya penutur dalam mengekspresikan kesantunannya pada lawan tutur. Menurut Brown dan Levinson (dalam Chaer, 2010:52) strategi kesantunan berkisar pada nosi muka. Strategi untuk menjaga muka negatif disebut kesantunan negatif. Strategi kesantunan negatif menurut Gunawan (dalam Chaer, 2010:52) yaitu: (a) menggunakan tuturan tidak langsung, (b) menunjukkan sikap pesimis kepada lawan tutur, (c) meminimalkan paksaan terhadap lawan tutur, (d) memberi penghormatan dan meminta maaf sebelum mengutarakan maksud tuturan. Brown dan Levinson (dalam Chaer, 2010:53) juga mengemukakan strategi kesantunan untuk menjaga muka positif lawan tutur yang disebut dengan kesantunan positif. Adapun strategi kesantunan positif Brown dan Levinson yaitu: (a) memperhatikan kesukaan atau keinginan lawan tutur, (b) memberi perhatian, (c) menghindari ketidaksetujuan, (d) mencari hal yang dianggap sama, (e) memberikan janji atau tawaran, dan (f) menunjukkan keoptimisan.

Dengan pemahaman strategi kesantunan di atas, maka penutur dapat memahami dan menghadapi lawan tutur dengan baik. Apabila seorang penutur dapat memahami dan menghadapi hal tersebut, maka suatu interaksi dapat berjalan lancar tanpa adanya salah paham. Selain itu, tuturan penutur dapat diterima oleh lawan tutur karena lawan tutur merasa bahwa penutur berbahasa santun.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan “cara” dalam suatu upaya menyelesaikan permasalahan (Sudaryanto, 1993:9). Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif dipilih karena data dalam penelitian ini menguraikan kata-kata dari orang-orang dan perilaku yang diamati yaitu percakapan antara penjual dan pembeli di Pasar Babebo Mangli Kabupaten Jember. Kata-kata tersebut berupa tuturan yang mengandung sebuah kesantunan. Peneliti sebagai instrument berhadapan langsung dengan objek penelitian dan juga melakukan observasi serta mencatat data. Data penelitian ini diambil dari fenomena kebahasaan yang terjadi secara alamiah yang tidak dimanipulasi, direncanakan, dan tidak dibuat-buat. Informasi yang diperoleh bersifat relevan sesuai dengan kenyataan yang ada.

Metode ini dapat dilakukan dengan baik apabila memiliki beberapa tahap penelitian yang tepat. Menurut Sudaryanto (1993:5) terdapat tiga tahap upaya strategis yang berurutan dalam memecahkan sebuah penelitian. Tiga tahap penelitian tersebut adalah tahap penyediaan data, tahap analisis data, dan tahap penyajian hasil analisis data. Tiga tahap tersebut akan diuraikan dalam pembahasan di bawah ini. Sebelum membahas ketiga tahap tersebut, peneliti akan menjelaskan sumber data dan data dalam penelitian ini.

3.1 Sumber Data dan Data

Sumber data dan data merupakan dua hal yang sangat diperlukan dalam sebuah penelitian. Keduanya sangat berkaitan untuk menjawab permasalahan yang hendak dipecahkan dalam sebuah penelitian. Penjelasan tentang sumber data dan data yang digunakan dalam penelitian ini akan dijelaskan pada uraian di bawah ini.

3.1.1 Sumber Data

Sumber data merupakan asal sebuah data ditemukan oleh peneliti. Tanpa adanya sumber data, data tidak akan bisa diperoleh (Sutopo, 2002:49). Sumber data penelitian ini diperoleh dari sebuah peristiwa atau aktivitas percakapan yang

terjadi di Pasar Babebo Kabupaten Jember dan juga dari informan yang memberi informasi tentang kesantunan berbahasa yang ada di dalam interaksi jual beli.

Sumber data dari sebuah peristiwa atau aktivitas diambil dari percakapan yang dilakukan oleh penjual dan pembeli saat melakukan interaksi jual beli di Pasar Babebo Kabupaten Jember. Percakapan yang diambil sebagai data penelitian merupakan percakapan yang mengandung kesantunan dalam berbahasa. Sumber data dari sebuah peristiwa atau aktivitas diambil untuk menjawab bentuk kesantunan dan strategi kesantunan berbahasa pada interaksi jual beli di Pasar Babebo Kabupaten Jember.

Sumber data dari informan juga digunakan untuk memperkuat hasil pernyataan tentang kesantunan berbahasa yang terdapat dalam interaksi jual beli di Pasar Babebo Kabupaten Jember. Sumber data dari informan akan memberikan data informasi tentang kesantunan berbahasa yang digunakan penjual dan pembeli dalam berinteraksi. Informan berasal dari kalangan penjual maupun pembeli.

3.1.2 Data

Data merupakan kumpulan fakta atau informasi yang berbentuk angka atau deskripsi yang berasal dari sumber data (Universitas Jember, 2011:21). Menurut Sudaryanto (1993:5) data dianggap sebagai fenomena lingual khusus yang mengandung dan berkaitan langsung dengan masalah yang dimaksud. Dalam penelitian ini, data berasal dari sebuah peristiwa atau aktivitas dan informan. Data yang berasal dari peristiwa atau aktivitas berupa perilaku dan tuturan antara penjual dan pembeli ketika melakukan interaksi jual beli. Tuturan tersebut merupakan percakapan yang mengandung kesantunan dalam berbahasa.

Contoh:

Data 1 (Sebuah Peristiwa atau Aktivitas)

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. Pada saat 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?'
- A (1) : 30 ribu dek.
[tiga puluh ribu de?]
'tiga puluh ribu dek'
- B (2) : 15 ribu dah pak.
[lima bəlas ribu dah pa?]
'lima belas ribu sudah pak'
- A (2) : Oh gak bisa dek. 20 dah ya?. Ambil gak papa. Bongkaran baru ini adek. 20 dah wes gak papa. Ya... murah-murah ini sudah.
[oh ga? bisa de?. dua pulUh dah ya. ambil ga? papa. bOnkaran baru ini adek. dua puluh dah wes ga? papa. murah-murah ini sudah]
'Oh tidak bisa dek. Dua puluh sudah ya? Ambil tidak apa-apa. Bongkaran baru ini adek. Dua puluh sudah tidak apa-apa. Murah-murah ini sudah'
- B (3) : Gak sudah pak. Makasi. (pergi meninggalkan stand)
[ga? sudah pa?. makasi]
'Tidak sudah bapak. Terimakasih'
- A (3) : Dek... dek... iya sudah 15."
[de?... de?... iya sudah lima bəlas]
'Adek... adek.... Iya sudah lima belas'
- B (4) : Beneran pak? Gak papa?
[bənəran pa? ga? papa]
'Apakah benar pak? Tidak apa-apa?'
- A (4) : Iya sudah gak papa. Buat penglaris."
[iya sudah ga? papa. buat pəŋlarIs]
'iya sudah tidak apa-apa. Buat penglaris'

Data 2 (Informan)

Biodata Informan:

Nama : Agustin Tartila
Umur : 22 tahun
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Pamekasan, Madura
Status : Pembeli

Ketika pembeli dimintai keterangan tentang bahasa yang digunakan oleh penjual santun atau tidak dan di mana letak kesantunan atau ketidaksantunannya, pembeli menjawab dengan jawaban sebagai berikut:

Informasi:

“Kalok kata saya sih santun mbak. Bapaknya lumayan ramah. Biasanya yang jualan babebo tu jarang manggil balik pembelinya. Kalok gak boleh ya gak boleh dah”.

Data 1 merupakan data dari sumber data yang berasal dari peristiwa tawar menawar antara penjual dan pembeli di pasar babebo Mangli Kabupaten Jember. Objek penelitiannya adalah percakapan yang dilakukan penjual dan pembeli ketika menawar. Data yang diperoleh berupa tuturan yang mengandung kesantunan yang dilakukan oleh pembeli dan penjual di pasar babebo Kabupaten Jember. Data 2 merupakan data dari sumber data yang berasal dari informan. Data informan berupa alasan atau pendapat tentang kesantunan yang digunakan oleh penjual.

3.2 Informan

Informan merupakan orang yang memberikan informasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah seorang penjual dan pembeli di Pasar Babebo Kabupaten Jember. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan pengambilan sampel informan dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan (Sugiyono, 2014:300). Teknik *purposive sampling* ini dilakukan untuk menentukan informan dari seorang penjual. Penjual yang dipilih dalam penelitian ini adalah penjual yang memiliki tindakan dan tuturan yang santun dan tidak santun dalam melayani pembeli.

Teknik *accidental sampling* merupakan teknik penarikan sampel informan dari responden yang tersedia dan mudah diperoleh (FISIP-UI, 2001:98). Teknik *accidental sampling* dilakukan untuk menemukan informan dari seorang pembeli.

Pembeli yang dijadikan informan adalah semua pembeli yang datang ke stand kios milik penjual yang memiliki tuturan santun dan kurang santun.

Penjual dijadikan informan untuk memberikan informasi tentang kesantunan berbahasa yang digunakan oleh pembeli ketika sedang berinteraksi. Pembeli juga dijadikan informan untuk memberikan informasi tentang kesantunan berbahasa yang digunakan penjual dalam berinteraksi.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat yang dipilih untuk melakukan penelitian adalah Pasar Babebo Mangli yang terletak di Kelurahan Mangli Kecamatan Mangli Kabupaten Jember. Pasar Babebo Mangli dipilih karena penjual babebo jumlahnya cukup banyak, yaitu 35 penjual. Dari jumlah penjual yang banyak, penulis dapat memperoleh banyak informasi dan data tentang kesantunan berbahasa mulai dari yang kurang santun hingga yang paling santun.

Selain itu, alasan dipilihnya Pasar Babebo Mangli sebagai tempat penelitian dikarenakan penjual dan pembelinya memiliki latar belakang sosial, budaya, dan bahasa yang beragam. Hal itu membuat perbedaan pendapat di antara penjual dan pembeli yang menyebabkan kurangnya kesantunan dalam berbahasa.

Pasar Babebo Mangli buka setiap hari, pukul 07.00-15.00 WIB. Pasar babebo Mangli ramai pembeli pada hari Jumat. Hari Jumat merupakan hari datangnya barang baru, sehingga di hari tersebut cukup banyak pengunjung untuk mendapatkan barang yang bagus. Dari keterangan tersebut peneliti mengambil waktu penelitian pada hari Jumat pada pukul 08.00 WIB sampai selesai. Penelitian lapang dilakukan selama empat bulan. Penelitian dimulai pada bulan Februari 2015 hingga bulan Mei 2015.

3.4 Penyediaan Data

Penyediaan data yang dilakukan harus terjamin sepenuhnya akan kesahihannya (Sudaryanto, 1993:131). Penyediaan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Metode Pengamatan atau Simak

Metode pengamatan mengharuskan peneliti atau penulis terjun langsung dalam aktivitas kehidupan masyarakat yang diteliti dan membaur dengan warga (Kusnadi, 2013:72). Metode pengamatan ini digunakan untuk memahami makna simbolik berbahasa dan perbuatan sosial dalam berinteraksi. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode pengamatan untuk dapat mengamati perilaku penjual dan pembeli ketika melakukan interaksi jual beli di Pasar Babebo. Dalam proses pengamatannya, peneliti atau penulis hanya melihat dan tidak terlibat langsung dalam kegiatan interaksi. Pengamatan diamati yaitu ekspresi wajah penjual dan pembeli ketika sedang berinteraksi serta intonasi suara ketika penjual dan pembeli bertutur, sedangkan ujaran yang dikemukakan didapatkan dengan cara mencatat dan merekam.

2. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan suatu metode untuk mengorek informasi dari seorang informan. Jenis pertanyaan yang digunakan dalam wawancara merupakan pertanyaan yang berkaitan dengan pendapat. Jenis pertanyaan ini digunakan untuk mengetahui seberapa santun tuturan yang digunakan oleh penjual dan pembeli ketika sedang berinteraksi. Metode wawancara ini dilakukan kepada informan yang berkaitan dengan objek penelitian. Adapun informan yang dipilih adalah pembeli dan penjual di Pasar Babebo Kabupaten Jember.

3. Teknik Rekam

Teknik rekam dilakukan untuk merekam hasil percakapan antara penjual dan pembeli. Tujuannya ialah untuk menyimpan data yang berasal dari metode wawancara. Teknik rekam dalam penelitian ini dilakukan dengan cara merekam hasil percakapan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan *tape recorder* atau *handphone*. Dalam penelitian ini, peneliti atau penulis hanya menggunakan *handphone* sebagai alat rekam.

4. Teknik Catat

Teknik catat dilakukan untuk memperoleh data yang tidak dapat dijangkau oleh alat rekam, misalnya konteks tutur. Teknik catat juga digunakan untuk menulis

beberapa informasi penting yang diperoleh dari metode wawancara. Teknik catat dilakukan dengan alat tulis.

3.5 Analisis Data

Sudaryanto (1993:6) menjelaskan bahwa tahap analisis data merupakan tahap upaya peneliti menangani langsung masalah yang terkandung dalam data. Penanganan itu tampak dari adanya tindakan mengamati yang ditandaklanjuti dengan membedah atau menguraikan data sesuai dengan permasalahan yang ada. Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode analisis data kualitatif. Seiddel (dalam Moleong, 2014:248) berpendapat bahwa analisis data kualitatif prosesnya berjalan dengan cara mencatat hasil lapangan dan diberi kode agar datanya tetap dapat ditelusuri, kemudian data dikumpulkan dan dipilah berdasarkan klasifikasinya, lalu berpikir dengan cara membuat jalan agar katagori itu memiliki makna.

Pada tahap analisis ini, penulis mereduksi data dengan cara mengumpulkan informasi yang akan dijadikan data; memberi kode dan konteks tuturan; dan memilah data berdasarkan permasalahan yang hendak dipecahkan dalam penelitian.

Contoh analisis data:

1. Tahap pengumpulan informasi

Tahap pengumpulan informasi ini dari sumber data peristiwa atau akativitas yang berbentuk percakapan antara penjual dan pembeli.

Contoh:

Tuturan

Pembeli : Pak berapa ini?

Penjual : 30 ribu dek.

Pembeli : 15 ribu dah pak.

Penjual : Ooh gak bisa dek. 20 dah ya. Ambil gak papa.
Bongkaran baru ini adek. 20 dah wes gak papa.
Ya... murah-murah ini sudah.

Pembeli : Gak sudah pak. Makasi. (pergi meninggalkan stand)

(Setelah pembeli meninggalkan stand)

Penjual : Dek... dek... iya sudah 15.

Pembeli : Beneran pak? Gak papa?

Penjual : Iya sudah gak papa. Buat penglaris.

2. Tahap pemberian kode dan konteks

Tahap pemberian kode pada data dilakukan agar lebih mudah untuk dianalisis. Pengkodean didasarkan pada tuturan interaksi jual beli tersebut, sebagai contoh:

- i. B (1) = B : pembeli
(1) : urutan tuturan pembeli
- ii. A (1) = A : penjual/pedagang
(1) : urutan tuturan penjual/pedagang
- iii. Pemberian penulisan fonetis agar dapat dibaca sesuai dengan tuturan aslinya. Contoh penulisan fonetis: kering → [kərɪŋ]

Hasil pengkodean dari tahap nomer 1:

Tuturan

- B (1) : Pak berapa ini?
[pa? bərapa ini]
'Pak berapa ini?'
- A (1) : 30 ribu dek.
[tiga puluh ribu de?]
'tiga puluh ribu dek'
- B (2) : 15 ribu dah pak.
[lima bəlas ribu dah pa?]
'lima belas ribu sudah pak'
- A (2) : Oh gak bisa dek. 20 dah ya?. Ambil gak papa. Bongkaran baru ini adek. 20 dah wes gak papa. Ya... murah-murah ini sudah.
[oh ga? bisa de?. dua pulUh dah ya. ambil ga? papa. bOnḡkaran baru ini adek. dua puluh dah wes ga? papa. murah-murah ini sudah]
'Oh tidak bisa dek. Dua puluh sudah ya? Ambil tidak apa-apa. Bongkaran baru ini adek. Dua puluh sudah tidak apa-apa. Murah-murah ini sudah'
- B (3) : Gak sudah pak. Makasi. (pergi meninggalkan stand)
[ga? sudah pa?. makasi]
'Tidak sudah bapak. Terimakasih'
- A (3) : Dek... dek... iya sudah 15."
[de?... de?... iya sudah lima bəlas]
'Adek...adek.... Iya sudah lima belas'
- B (4) : Beneran pak? Gak papa?
[bənəran pa? ga? papa]
'Apakah benar pak? Tidak apa-apa?'

- A (4) : Iya sudah gak papa. Buat penglaris.”
 [iya sudah ga? papa. buat pəŋlarIs]
 ‘iya sudah tidak apa-apa. Buat penglaris’

Tahap pemberian konteks juga perlu dilakukan agar lebih mengetahui waktu tutur, peserta tutur, dan situasi tutur ketika sebuah tuturan sedang berlangsung.

Contoh tahap pemberian konteks:

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?’
 A (1) : 30 ribu dek.
 [tiga puluh ribu de?]
 ‘tiga puluh ribu dek’

3. Tahap pemilahan data

Tahap pemilahan data diambil dari informasi tahap nomer 1. Tahap pemilihan dilakukan berdasarkan permasalahan dan teori yang ada. Permasalahan dalam penelitian ini adalah wujud kesantunan dan strategi kesantunan. Contoh pemilihan data akan dijabarkan berdasarkan wujud kesantunan dan strategi kesantunan dalam berbahasa.

Contoh:

A. Wujud Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Jual Beli

1. Wujud Kesantunan Berbahasa dalam Bertanya

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?’
- A (1): 30 ribu dek.
 [tiga puluh ribu de?]
 ‘tiga puluh ribu dek’

Contoh data di atas merupakan sebuah percakapan yang dilakukan oleh (A) dan (B). Tuturan (B) yang digarisbawahi merupakan tuturan yang mengandung kesantunan berbahasa dalam bertanya.

B. Strategi Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Jual Beli

1. Penggunaan Sapaan penghormatan

- a. Penggunaan Sapaan *Pak* ‘Bapak’

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?'

Contoh di atas merupakan strategi kesantunan berbahasa yang dilakukan dalam interaksi jual beli di Pasar Babebo Mangli. Tuturan (B) yang digaris bawah merupakan strategi kesantunan berbahasa karena kata tersebut merupakan kata sapaan penghormatan.

3.6 Penyajian Hasil Analisis Data

Penyajian data merupakan penataan data yang telah diseleksi dan diklasifikasikan ke dalam kode sesuai dengan rumusan masalah yang ada. Penyajian data ini akan menghasilkan pemaparan tentang kesantunan berbahasa yang terjadi dalam interaksi jual beli di Pasar Babebo Kecamatan Mangli Kabupaten Jember. Sudaryanto (1993:144) membagi metode dan penyajian hasil analisis data menjadi dua macam, yaitu informal dan formal. Penyajian informal adalah perumusan dengan kata-kata biasa sesuai dengan terminolog yang sifatnya teknis. Penyajian formal perumusan dengan tanda dan lambang-lambang.

Metode penyajian dalam penelitian ini adalah penyajian informal. Penyajian informal dipilih karena penyajian hasil analisis data yang akan diterapkan dalam penelitian ini berupa kata-kata (deskripsi), bukan simbol dan lambang matematis.

Contoh penyajian hasil analisis data:

A. Wujud Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Jual Beli

1. Wujud Kesantunan Berbahasa dalam Bertanya

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 Agustina 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?'

A (1): 30 ribu dek.
[tiga puluh ribu de?]
'tiga puluh ribu dek'

Pada tuturan di atas (B) bertanya kepada (A) tentang harga baju hem bermotif kotak-kotak. (B) bertanya dengan suara yang lantang namun tetap lembut sambil tersenyum simpul dan mengangkat baju untuk ditunjukkan kepada (A). Hal itu dilakukan karena jarak (B) dan (A) berjauhan. (A) langsung menghampiri (B) sambil membawa beberapa pakaian yang hendak ditata di rak. (A) melihat baju yang dipengang oleh (B) dan langsung menjawab pertanyaan (B) dengan suara yang bersemangat sambil tersenyum simpul kepada (B).

....

B. Strategi Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Jual Beli

1. Penggunaan Sapaan penghormatan

a. Penggunaan Sapaan *Pak* 'Bapak'

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.