

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia dalam berkomunikasi menggunakan bahasa sebagai medianya. Dalam menggunakan bahasa agar komunikasi berjalan dengan baik, salah satu hal yang perlu diperhatikan ialah kesantunan berbahasa. Menurut Oktavianus dan Revita (2013: 26) dalam berbahasa kesantunan merupakan salah satu objek variabel yang penting dalam sebuah peristiwa berbahasa. Ketika berbicara atau bertutur, kesantunan menjadi pertimbangan pertama dalam memilih bentuk kebahasaan di samping kejelasan maksud. Pendapat tersebut juga sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Lakoff dalam Oktavianus dan Revita (2013) bahwa kejelasan dan kesantunan adalah dua aspek yang harus diperhatikan dalam komunikasi verbal.

Kesantunan berbahasa dapat diwujudkan dengan cara yang berbeda-beda dan ranah yang berbeda pula. Secara umum, menurut Oktavianus dan Revita (2013: 26) ranah dalam kehidupan sehari-hari dapat dibagi menjadi tiga jenis, yakni ranah keluarga, tempat umum (masyarakat), dan instansi atau pelayanan publik. Salah satu kesantunan berbahasa yang dapat diamati di tempat umum ialah tempat wisata. Tempat wisata menjadi sasaran utama yang dikunjungi oleh masyarakat pada waktu luang. Salah satunya tempat wisata di Kabupaten Solok Selatan.

Kabupaten Solok Selatan merupakan salah satu kabupaten yang memiliki wisata alam yang cukup banyak, baik wisata yang dikelola oleh masyarakat pribadi, maupun yang dikelola oleh pemerintah Kabupaten Solok Selatan. Dalam penelitian ini data diambil dari kawasan wisata yang dikelola oleh pemerintah Solok Selatan. Objek wisata yang dipilih dalam pengambilan data yaitu *Hot Water Boom Sapan Maluluang*.

Alasan pemilihan objek wisata *Hot Water Boom Sapan Maluluang* sebagai tempat pengambilan data adalah karena wisata ini merupakan wisata unggulan yang terdapat di Kabupaten Solok Selatan. Wisata ini terletak di Jorong Sapan Sari, Nagari

Pauah Duo, Kecamatan Pauah Duo, Kabupaten Solok Selatan. Lokasi tersebut terletak di antara Muara Labuh dan Ibu Kota Kabupaten Solok Selatan, yaitu Padang Aro (<http://www.promo-jitu.com/2016/09/objek-wisata-pemandian-air-panas-sapan.html?m=1>). Wisata ini menjadi tempat persinggahan bagi orang yang ingin mengunjungi Ibu Kota Kabupaten Solok Selatan. Wisata ini juga menjadi sasaran bagi pengunjung yang ingin terapi menggunakan air panas. Selain itu, Pemerintah Kabupaten Solok Selatan juga sudah memberikan pelatihan pengembangan usaha kepada pengelola dan pedagang, serta membekali pengelola dan pedagang di objek wisata *Hot Water Boom Sapan Maluluang* dengan lima S standar pariwisata, yaitu salam, sapa, senyum, sopan, dan santun. Kepala seksi program dan pengembangan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Balai Latihan Koperasi (Balatkop) Sumatra Barat, Zarita dalam pelatihan tersebut mengatakan bahwa “Lima S harus dimiliki oleh pelaku pariwisata khususnya di sekitar destinasi wisata, sehingga pengunjung merasa betah” (<http://sumbar.antaranews.com/berita/216734/agar-mampu-manfaatkan-peluang-umkm-sekitar-destinasi-wisata-solok-selatan-diberikan-pelatihan>). Walaupun sudah ada pelatihan tersebut, dari observasi penulis di objek wisata *Hot Water Boom Sapan Maluluang* masih ditemukan pengelola dan pedagang yang masih belum menerapkan 5 S kepada pengunjung.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh bagaimana strategi kesantunan berbahasa yang digunakan pengelola dan pedagang dalam berkomunikasi dengan pengunjung. Penulis melakukan pengamatan awal terhadap tuturan pengelola dan pedagang kepada pengunjung di objek wisata *Hot Water Boom Sapan Maluluang*. Pengamatan awal ini dilakukan dengan cara mengunjungi objek wisata *Hot Water Boom Sapan Maluluang* dan menyimak tuturannya. Berikut beberapa contoh pertuturan yang terjadi antara pengelola dengan pengunjung dan antara pedagang dengan pengunjung.

Tindak tutur (TT)

- TT 1 Pedagang : *Tukaan lu, ndak ado baliak e do!*
: 'Tukarkanlah uangnya dahulu, uang kembaliannya belum ada!'
Pengunjung : *Kama kaditukaan ko Ni?*
: 'Ditukarkan ke mana Kak?'
Pedagang : *Cubo tanyo se ka muko tu!*
: 'Coba Anda tanya ke depan!'

Konteks tindak tutur di atas terjadi antara pedagang sebagai penutur dan pembeli sebagai mitra tutur di objek wisata *Hot Water Boom Sapan Maluluang*. Pengunjung membeli telur untuk direbus, kemudian membayar dengan menggunakan uang Rp100.000,00. Akan tetapi, pedagang tidak memiliki uang kembalian, karena sibuk dengan pembeli lainnya pedagang menyuruh pengunjung untuk menukarkan uang tersebut ke pedagang yang berada di depan lapaknya.

Strategi yang digunakan pedagang dalam Tindak Tutur di atas adalah strategi kesantunan negatif. Strategi kesantunan negatif ditemukan dalam tuturan yang diucapkan oleh pedagang yang menyuruh pembeli untuk menukarkan uangnya sendiri yang terdapat dalam tuturan *Tukaan lu, ndak ado baliak e do!*.

Pemarkah kesantunan yang digunakan pedagang dalam tindak tutur di atas yaitu penggunaan kata *cubo* yang dituturkan oleh pedagang dalam tuturan *Cubo tanyo se ka muko tu!* Kata *cubo* tersebut digunakan penjual untuk menghaluskan suruhan kepada pembeli. Pemarkah suprasegmental yang digunakan yaitu pada saat berbicara datar sambil mengembalikan uang pengunjung dan menunjuk ke arah penjual di depannya.

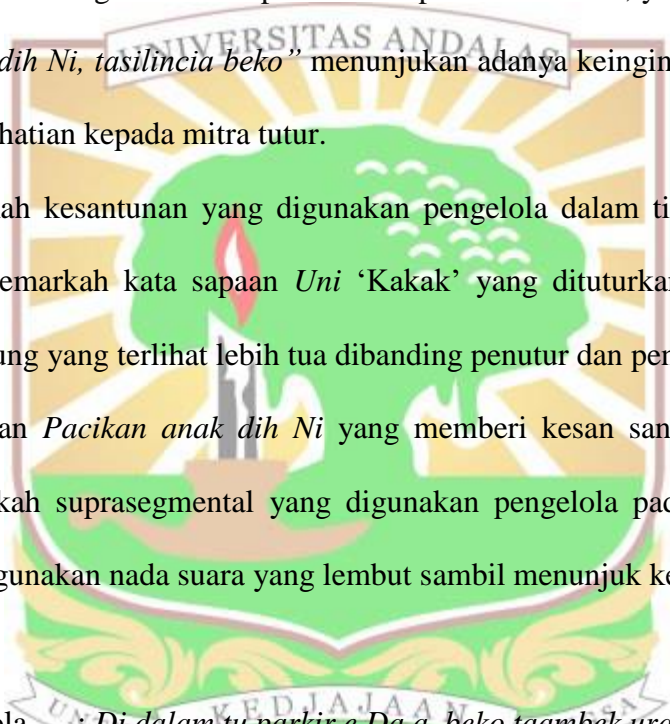
- TT 2 Pengelola : *Pacik an anak dih Ni, tasilincia beko.*
: 'Kak pegang anaknya, nanti tergelincir.'
Pengunjung : Kenapa Pak? Saya tidak mengerti.
Pengelola : *Pegang anaknya Uni, tajatuah nanti.*
: 'Pegang anaknya Kakak, nanti terjatuh.'
Pengunjung : Ya Pak, makasih.

Konteks tindak tutur di atas terjadi antara pengelola sebagai penutur dan pengunjung sebagai mitra tutur di *Hot Water Boom Sapan Maluluang*. Pada saat

pengunjung membawa anaknya ke tepi kolam renang, pengelola mengatakan kepada pengunjung untuk memegang anaknya agar tidak jatuh. Pengelola menggunakan bahasa daerah kepada pengunjung, akan tetapi pengunjung tidak memahami apa yang disampaikan oleh pengelola dan pengunjung menanyakan lagi menggunakan bahasa Indonesia.

Strategi kesantunan yang digunakan oleh pengelola dalam tindak tutur di atas adalah bertutur terus terang dengan basa-basi kesantunan positif. Strategi bertutur terus terang dengan basa-basi kesantunan positif ditemukan dalam tuturan pengelola menggunakan cara mengintensifkan perhatian kepada mitra tutur, yaitu dalam tuturan “*Pacik an anak dih Ni, tasilincia beko*” menunjukkan adanya keinginan penutur untuk memberikan perhatian kepada mitra tutur.

Pemarkah kesantunan yang digunakan pengelola dalam tindak tutur, yaitu menggunakan pemarkah kata sapaan *Uni* ‘Kakak’ yang dituturkan oleh pengelola kepada pengunjung yang terlihat lebih tua dibanding penutur dan penggunaan partikel *dih* dalam tuturan *Pacikan anak dih Ni* yang memberi kesan santun pada tuturan tersebut. Pemarkah suprasegmental yang digunakan pengelola pada saat berbicara pengelola menggunakan nada suara yang lembut sambil menunjuk kedalam air.

- 
- TT 3 Pengelola : *Di dalam tu parkir e Da a, beko taambek urang lalu!*
 : ‘Parkirnya di dalam saja Bang, terhambat orang lewat!’
Pengunjung : *Dari ma masuak e ko Da?*
 : ‘Masuknya dari mana Bang?’
Pengelola : *Dari ujuang tu mungkin bisa ma Da!*
 : ‘Dari ujung itu mungkin bisa Bang!’

Konteks tindak tutur di atas terjadi antara pengelola sebagai penutur dan pengunjung sebagai mitra tutur di *Hot Waterboom Sapan Maluluang*. Pengelola meminta pengunjung untuk memarkirkan kendaraannya di tempat yang sudah disediakan, kemudian pengunjung menanyakan di mana jalan masuk tempat parkir tersebut, lalu pengelola menjawab pertanyaan tersebut.

Strategi kesantunan yang digunakan pengelola dalam tindak tutur di atas adalah strategi bertutur terus terang dengan basa-basi kesantunan positif. Strategi bertutur terus terang dengan basa-basi kesantunan positif ditemukan dalam tuturan pengelola yang meminta pengunjung untuk memarkirkan kendaraan di tempat yang sudah disediakan, dengan memberikan alasan kepada pengunjung dituturkan pengelola *Di dalam tu parkir e Da a, beko taambek urang lalu!*.

Pemarkah kesantunan yang digunakan pengelola dalam tindak tutur di atas menggunakan kata sapaan, yaitu sapaan *Da* 'Abang' yang digunakan untuk berbahasa lebih santun kepada pengunjung. Selain itu, tuturan tersebut juga menggunakan *hedges mungkin*, yang terdapat dalam tuturan *Dari ujuang tu mungkin bisa ma Da!* yaitu kata *mungkin* digunakan untuk menghaluskan makna kalimat yang dituturkan. Pemarkah suprasegmental yang digunakan yaitu nada suara datar sambil berjalan menuju pengunjung dan menunjuk tempat parkir.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti strategi-strategi kesantunan dan pemarkah kesantunan yang digunakan pengelola dan pedagang kepada mitra tutur yaitu pengunjung di objek wisata *Hot Water Boom Sapan Maluluang* Kabupaten Solok Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, ada dua hal yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apa sajakah strategi kesantunan yang digunakan dalam tindak tutur pengelola dan pedagang kepada pengunjung di objek wisata *Hot Water Boom Sapan Maluluang*?
2. Apa sajakah pemarkah kesantunan yang digunakan dalam tindak tutur pengelola dan pedagang kepada pengunjung di objek wisata *Hot Water Boom Sapan Maluluang*?

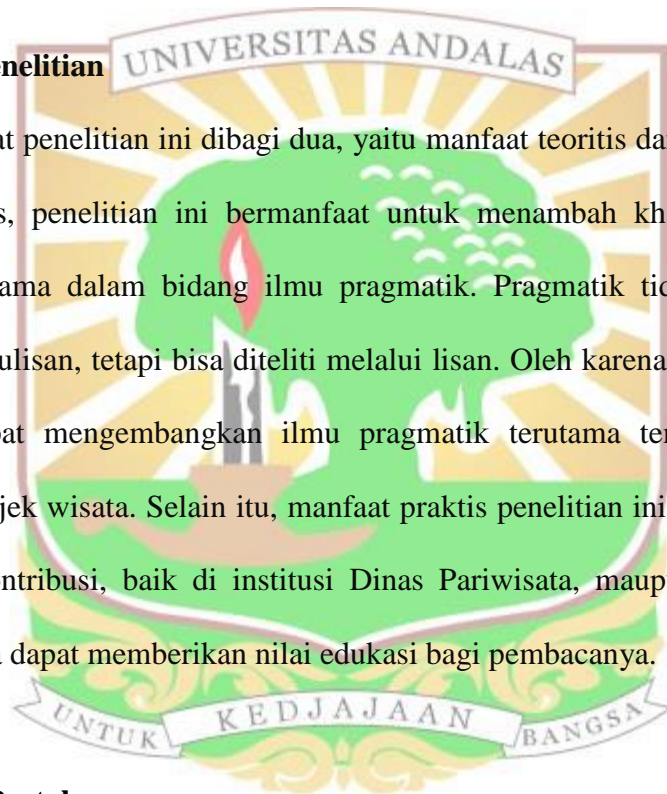
1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan strategi kesantunan yang digunakan dalam tindak tutur pengelola dan pedagang kepada pengunjung di objek wisata *Hot Water Boom Sapan Maluluang*.
2. Mengidentifikasi pemarkah kesantunan yang digunakan dalam tindak tutur pengelola dan pedagang kepada pengunjung di objek wisata *Hot Water Boom Sapan Maluluang*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah khasanah penelitian linguistik, terutama dalam bidang ilmu pragmatik. Pragmatik tidak hanya diteliti dalam bentuk tulisan, tetapi bisa diteliti melalui lisan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pragmatik terutama tentang kesantunan berbahasa di objek wisata. Selain itu, manfaat praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik di institusi Dinas Pariwisata, maupun di lingkungan sekitarnya, serta dapat memberikan nilai edukasi bagi pembacanya.



1.5 Tinjauan Pustaka

Berdasarkan pengamatan dan penelusuran ke berbagai pustaka, penelitian mengenai kesantunan berbahasa pengelola dan pedagang kepada pengunjung di objek wisata Kabupaten Solok Selatan, belum pernah dilakukan. Namun, penelitian tentang kesantunan sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya.

1. Nurul Ganda Putri (2019) mahasiswa Jurusan Sastra Indonesia Universitas Andalas menulis skripsi dengan judul “Prinsip kerja Sama dan Prinsip Kesopanan dalam Program Acara *Talk Show Brownis*”. Nurul dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam program acara *Talk Show Brownis* ditemukan

tuturan yang melanggar prinsip kerja sama, yaitu maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim relevansi, dan maksim cara. Prinsip kesopanan yang dilanggar dalam acara tersebut, yaitu maksim kearifan, maksim kedermawanan, maksim pujian, maksim kerendahan hati, maksim kesepakatan, dan maksim kesimpatian.

2. Pepy Septriana (2015) mahasiswa Jurusan Sastra Indonesia Universitas Andalas menulis tesis dengan judul “Kesantunan dalam Pesan Singkat pada Rubrik *Suara Rakyat* di Harian Haluan Sumatra Barat”. Dalam penelitian ini, penulis menyimpulkan bahwa strategi kesantunan yang ditemukan adalah kesantunan negatif, bertutur terus terang tanpa basa-basi dan kesantunan positif. Pemarkah kesantunan juga ditemukan kata sapaan, kata mohon, agar, dan harap.
3. Resa Yunira (2012) mahasiswa Jurusan Sastra Indonesia Universitas Andalas menulis skripsi dengan judul “Prinsip Kesopanan Berbahasa dalam Film *Alangkah Lucunya Negeri Ini*”. Dalam penelitian ini, penulis menyimpulkan bahwa dalam film *alangkah lucunya negeri ini*, prinsip kesopanan yang dipatuhi ditemukan sebanyak 7 dari 27 peristiwa tutur, yaitu maksim kearifan 2 peristiwa tutur, maksim pujian 1 peristiwa tutur, dan maksim kesepakatan 4 peristiwa tutur. Maksim pada prinsip kesopanan yang dilanggar yaitu 20 dari 27 peristiwa tutur, maksim pujian 8 peristiwa tutur, maksim kerendahan hati 1 peristiwa tutur, maksim kesepakatan 9 peristiwa tutur, dan maksim simpati 2 peristiwa tutur.
4. Iim Purnama Indah (2009), mahasiswa Jurusan Sastra Indonesia Universitas Andalas menulis skripsi dengan judul “Analisis Percakapan dalam Acara *Kick Andy* di Metro Tv: Suatu Tinjauan Pragmatik”. Dalam penelitian ini, penulis menyimpulkan bahwa dalam acara *Kick Andy* maksim pada prinsip kerja sama yang dipatuhi pada 21 peristiwa tutur, yaitu maksim kuantitas 11 PT, maksim kualitas 1 PT, maksim relevansi 8 PT, dan maksim pelaksanaan 1 PT. Prinsip kerja sama yang dilanggar ditemukan pada 15 PT. Prinsip kesopanan yang dipatuhi ditemukan pada 17 PT. Prinsip kesopanan yang dilanggar ditemukan pada 8 PT.

5. Azye Murni (2005), mahasiswa Jurusan Sastra Indonesia Universitas Andalas menulis skripsi dengan judul "Prinsip Kesopanan Berbahasa dalam Film *Kiamat Sudah Dekat*". Dalam penelitian ini, penulis menyimpulkan bahwa dalam film *Kiamat Sudah Dekat* penggunaan prinsip kesantunan ada yang sesuai dan ada yang menyimpang. Akan tetapi penggunaan prinsip kesantunan cenderung menyimpang. Prinsip kesopanan yang sesuai terdiri atas maksim kearifan, maksim kerendahan hati, maksim kesepakatan dan maksim pujian dan prinsip kesopanan yang menyimpang yaitu penyimpangan maksim kearifan, maksim kedermawanan, maksim pujian dan maksim simpati.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Meskipun penelitian ini sama-sama meneliti tentang kesantunan, namun dapat dilihat beberapa perbedaannya, yaitu: 1) Nurul Ganda Putri (2019) meneliti tentang Prinsip kerja Sama dan Prinsip Kesopanan dalam Program Acara *Talk Show Brownis*" 2) Pepy Septriana (2015) meneliti tentang Kesantunan dalam Pesan Singkat pada Rubrik *Suara Rakyat* di Harian Haluan Sumatra Barat. 3) Resa Yunira (2012) meneliti tentang prinsip kesopanan berbahasa dalam film *Alangkah Lucunya Negeri Ini*. 4) Iim Purnama Indah (2009) meneliti tentang analisis percakapan dalam acara *Kick Andy* di Metro Tv. 5) Azye Murni (2005) meneliti tentang prinsip kesopanan berbahasa dalam film *Kiamat Sudah Dekat*. Perbedaan penelitian yang telah dilakukan oleh 5 peneliti di atas dengan penelitian yang penulis lakukan, antara lain 1) Sumber data yang berbeda pada penelitian ini, data diambil kesantunan berbahasa para pengelola dan penjual di objek wisata Kabupaten Solok Selatan. 2) Teori yang digunakan yaitu strategi kesantunan dan pemarkah kesantunan berbahasa.

1.6 Metode dan Teknik Penelitian

Menurut Sudaryanto (2015: 9) metode dan teknik yaitu dua istilah yang digunakan untuk menunjukkan dua konsep yang berbeda, tetapi berhubungan langsung

satu sama lain. Metode adalah cara yang harus dilaksanakan atau diterapkan dan teknik adalah cara melaksanakan atau menerapkan metode. Dalam proses penelitian menurut Sudaryanto (2015: 6) ada tiga tahap strategis yang harus dilakukan, yaitu tahap penyediaan data, tahap pengalisan data yang telah disediakan itu, dan tahap penyediaan hasil analisis data. Masing-masing tahap diuraikan sebagai berikut.

1.6.1 Tahap Penyediaan Data

Pada tahap penyediaan data digunakan metode simak. Metode simak diambil dari konsep yang dipaparkan oleh Sudaryanto (2015: 203). Metode simak digunakan untuk menyimak penggunaan bahasa yang digunakan oleh pengelola dan pedagang kepada pengunjung di objek wisata Kabupaten Solok Selatan. Menurut Sudaryanto (2015: 203), metode simak memiliki dua teknik dalam pemakaiannya, yaitu teknik dasar dan teknik lanjutan.

Teknik dasar yang digunakan ialah teknik sadap. Pada saat penelitian penulis menyadap tuturan pengelola dan pedagang kepada pengunjung di objek wisata tersebut. Selanjutnya, teknik lanjutan dari metode simak penulis mengambil tiga teknik dari empat teknik yang dipaparkan oleh Sudaryanto (2015: 203-205), yaitu teknik Simak Libat Cakap (SLC), teknik Simak Bebas Libat Cakap (SBLC), dan teknik catat. Pertama teknik SLC yaitu penulis melakukan percakapan secara langsung dan terlibat dalam penggunaan bahasa dengan pengelola dan pedagang kepada pengunjung di objek wisata Kabupaten Solok Selatan. Kedua, teknik (SBLC), yaitu penulis hanya menyimak penggunaan bahasa yang terjadi antara pengelola dan pengunjung atau pedagang dan pengunjung tanpa penulis terlibat dalam percakapan tersebut. Ketiga, teknik catat, yaitu penulis mencatat perihal-perihal penting pada kartu data.

1.6.2 Tahap Analisis Data

Pada tahap analisis data digunakan yaitu metode padan. Menurut Sudaryanto (2015: 25), metode padan, yaitu metode yang alat penentunya berada di luar teks atau terlepas dan tidak menjadi bagian dari bahasa (*langue*) yang bersangkutan. Metode padan yang digunakan, yaitu metode padan translasional dan metode padan referensial. Metode padan translasional digunakan karena objek penelitian ini berupa bahasa daerah, oleh karena itu diperlukan *langue* lain, yaitu bahasa Indonesia sebagai padanannya. Metode padan referensial digunakan untuk menentukan acuan yang terdapat dalam tuturan pengelola dan pedagang kepada pengunjung.

Teknik dasar yang digunakan adalah teknik pilah unsur penentu (PUP). pada tahap ini penulis memilah-milah strategi kesantunan dan pemarkah yang terdapat dalam tuturan pengelola dan pedagang kepada pengunjung di objek wisata tersebut. Teknik lanjutannya adalah teknik hubung banding memperbedakan, teknik ini digunakan untuk melihat perbedaan strategi kesantunan antara tindak tutur satu dengan yang lainnya dan perbedaan pemarkah kesantunan tindak tutur satu dengan yang lainnya.

Selain itu pada tahap ini penulis juga menggunakan metode agih. Menurut Sudaryanto (2015: 37) metode agih memiliki dua teknik, yaitu teknik dasar dan teknik lanjutan. Teknik dasar yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu teknik Bagi Unsur Langsung (BUL), teknik ini digunakan untuk membagi satuan lingual kalimat-kalimat yang terdapat dalam tuturan pengelola dan pedagang kepada pengunjung. Teknik lanjutan yang digunakan, yaitu teknik lesap. Teknik lesap digunakan untuk melihat kadar keintian pemarkah kesantunan dalam tuturan yang dituturkan oleh pengelola dan pedagang, apakah tuturan tersebut masih santun atau tidak jika pemarkah kesantunan dalam tuturan tersebut dilesapkan.

Teknik lainnya yang digunakan, yaitu teknik baca markah, teknik ini digunakan untuk menentukan pemarkah yang terdapat dalam tuturan pengelola dan pedagang kepada pengunjung serta membaca peranan pemarkah yang terdapat dalam tuturan pengelola dan pedagang tersebut.

1.6.3 Tahap Penyajian Hasil Analisis Data

Pada tahap penyajian hasil analisis data, data digunakan metode penyajian informal. Dalam penyajian informal analisis data menurut Sudaryanto (2015: 245) bahwa metode penyajian informal adalah perumusan dengan kata-kata biasa. Data-data yang diperoleh tentang kesantunan berbahasa pengelola dan pedagang di objek wisata Kabupaten Solok Selatan akan disajikan dalam bentuk rangkaian kata-kata biasa dan kalimat.

1.7 Populasi dan Sampel

Populasi data penelitian adalah semua tuturan yang menggunakan strategi dan pemarkah kesantunan yang dituturkan oleh pengelola dan pedagang di objek wisata Kabupaten Solok Selatan kepada pengunjung yang datang ke lokasi tersebut. Sampelnya adalah tuturan yang menggunakan strategi dan pemarkah kesantunan yang dituturkan oleh pengelola dan pedagang di objek wisata *Hot Water Boom Sapan Maluluang* dalam rentang waktu 3 bulan yakni pada November, Desember 2018, dan Januari 2019. Alasan pengambilan sampel selama 3 bulan karena pada rentang waktu tersebut dipandang sudah representatif untuk menjawab seluruh permasalahan penelitian tentang strategi dan pemarkah kesantunan berbahasa pengelola dan pedagang di objek wisata Kabupaten Solok Selatan

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri atas empat bab dan masing-masing memiliki subbab, yaitu pada bab I terdapat pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode dan teknik penelitian, populasi dan sampel, sistematika penulisan. Pada bab II terdapat kerangka teori. Pada bab III analisis strategi kesantunan dan pemarkah kesantunan berbahasa pengelola dan pedagang kepada pengunjung di objek wisata

Kabupaten Solok Selatan, pada bab IV merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

