

**KESANTUNAN BERBAHASA DALAM INTERAKSI KONSUMEN
DAN MONTIR DI BENGKEL TIARA MOTOR DESA APAR
KECAMATAN PARIAMAN UTARA KOTA PARIAMAN:
TINJAUAN PRAGMATIK**

**Skripsi ini Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Humaniora**

Mutiara Miranda Fitri

2110723028



Dosen Pembimbing:

- 1. Dr. Aslinda, M.Hum.**
- 2. Dra. Noviatry, M.Hum.**

Program Studi Sastra Indonesia

Fakultas Ilmu Budaya

Universitas Andalas

Padang

2025

ABSTRAK

Mutiara Miranda Fitri, 2110723028. “Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Konsumen dan Montir di Bengkel Tiara Motor Desa Apar Kecamatan Pariaman Utara Kota Pariaman: Tinjauan Pragmatik”. Skripsi Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Andalas, 2025. Pembimbing I: Dr. Aslinda, M.Hum. Pembimbing II: Dra. Noviatr, M.Hum.

Masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apa saja prinsip kesantunan berbahasa yang dipatuhi dan dilanggar dalam interaksi konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman?, (2) Apa saja pemarkah kesantunan berbahasa yang digunakan konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor?, (3) Apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran pada prinsip kesantunan berbahasa dalam interaksi konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor.

Penelitian ini terdiri atas tiga tahap, yaitu tahap penyediaan data, tahap analisis data, dan tahap penyajian hasil analisis data. Pada tahap penyediaan data, digunakan metode simak dengan teknik dasar teknik sadap dan teknik lanjutannya teknik simak bebas libat cakap (SBLC), teknik rekam, dan teknik catat. Pada tahap analisis data, digunakan metode padan dan metode agih. Pada metode padan menggunakan teknik dasar pilah unsur penentu (PUP) dan teknik lanjutannya teknik hubung banding membedakan (HBB), serta metode agih dengan teknik dasar bagi unsur langsung (BUL) dan teknik lanjutannya teknik lesap. Pada tahap penyajian hasil analisis data, digunakan metode penyajian informal.

Berdasarkan hasil analisis data dalam tuturan konsumen dan montir di Bengkel Tiara Motor, ditemukan: 1) Tuturan konsumen dan montir yang mematuhi prinsip kesantunan berbahasa di Bengkel Tiara Motor yang mencakup enam maksim, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim pujian, maksim kerendahan hati, maksim kesepakatan, dan maksim kesimpatian. Tuturan konsumen dan montir yang melanggar prinsip kesantunan berbahasa di Bengkel Tiara Motor yang mencakup lima maksim, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim pujian, maksim kerendahan hati, dan maksim kesepakatan, 2) Pemarkah kesantunan berbahasa yang digunakan oleh konsumen dan montir di Bengkel Tiara Motor, yaitu penggunaan kata *tolong*, penggunaan *partikel*, penggunaan *sapaan*, dan penggunaan *hedges*, 3) Faktor penyebab terjadinya pelanggaran diperoleh empat faktor, yaitu dorongan rasa emosi penutur, protektif terhadap pendapat, sengaja menuduh lawan tutur, dan sengaja memojokkan lawan tutur.

Kata Kunci : Kesantunan berbahasa, konsumen, montir, faktor, pemarkah