

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bahasa adalah suatu sistem berupa lambang bunyi yang digunakan oleh masyarakat sebagai sarana komunikasi (Widjono, 2015:20). Fungsi utama bahasa adalah sebagai alat penyampaian pesan. Dalam konteks kehidupan sosial, masyarakat diharapkan untuk berperilaku dan berbahasa dengan kesantunan. Berbahasa santun mencerminkan individu yang terdidik, beretika, dan berbudaya.

Kesantunan berkaitan dengan hubungan silaturahmi antara satu individu dan individu lainnya. Apabila kesantunan tidak dijaga, tidak dipelajari, dan tidak dipraktikkan, kemungkinan terjadinya keretakan dalam hubungan sosial menjadi besar, yang pada akhirnya dapat merusak tatanan sosial di masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting untuk menjaga komunikasi yang santun.

Tolak ukur kesantunan bergantung pada norma yang berlaku pada masyarakat penuturnya (Anam, 2011). Sebuah tuturan dianggap santun jika tidak menyinggung perasaan lawan bicara. Menurut Yule (2014:104), kesantunan merupakan perilaku yang menunjukkan kesadaran dan pertimbangan terhadap wajah seseorang. Karena itu, kesantunan perlu diperhatikan dengan serius dalam memilih cara berucap, selain mempertimbangkan maksud yang ingin disampaikan saat berkomunikasi.

Komunikasi yang efektif didasarkan pada kesantunan dalam berbahasa sehingga informasi dapat diterima dengan baik. Namun, penutur terkadang kurang memperhatikan situasi dan kondisi yang dapat menyebabkan munculnya tuturan

yang kasar, sindiran, atau olok-olok yang menyakiti hati orang lain. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan konteks dan keadaan saat bertutur agar tidak menyinggung atau melukai perasaan orang lain, termasuk dalam interaksi antara konsumen dan montir di bengkel.

Kemajuan teknologi otomotif, terutama pada sepeda motor, membuat kehidupan modern semakin bergantung pada kendaraan roda dua. Sepeda motor tidak hanya berfungsi sebagai sarana transportasi, tetapi juga menjadi bagian dari gaya hidup dan penunjang pekerjaan. Efisiensi yang ditawarkan sepeda motor menyebabkan permintaannya terus meningkat yang pada gilirannya mendorong pertumbuhan usaha perbengkelan. Tempat usaha yang menyediakan jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor dikenal sebagai bengkel.

Bengkel menawarkan berbagai layanan, seperti perawatan rutin (servis berkala), perbaikan kerusakan (ringan hingga berat), penjualan suku cadang, modifikasi, serta layanan konsultasi teknis dan *tune-up* performa. Berbagai jenis layanan yang ditawarkan menyebabkan jumlah konsumen (pengguna jasa) terus bertambah, meliputi berbagai usia, kalangan, jenis kelamin, serta latar belakang sosial, pendidikan, dan ekonomi.

Komunikasi verbal antara montir dan konsumen tidak selalu berjalan lancar dalam interaksi dan transaksi yang terjadi di bengkel. Hambatan yang mungkin muncul dapat berupa miskomunikasi, perbedaan pemahaman teknis, dan pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa, misalnya penggunaan istilah teknis yang sulit dipahami oleh konsumen awam, serta penyampaian informasi yang kurang jelas mengenai biaya dan waktu pengerjaan. Oleh karena itu, penelitian mengenai kesantunan berbahasa antara konsumen dan montir di

bengkel motor sangat penting dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan konsumen, yang pada akhirnya menciptakan kesan positif di benak konsumen terhadap bengkel dan para pekerja di sana. Dengan menerapkan kesantunan berbahasa yang didukung oleh sikap ramah dari pemilik dan karyawan, bengkel tersebut akan menjadi bengkel favorit di kalangan konsumen. Sikap kesantunan dalam berkomunikasi membuat konsumen merasa nyaman dan senang untuk kembali ke bengkel tersebut.

Dalam interaksi antara konsumen dan montir, terdapat berbagai bentuk pemuatan maupun pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh pola pemuatan dan pelanggaran yang dilakukan oleh para peserta tutur dalam industri perbengkelan.

Penelitian ini akan mengkaji tuturan dalam interaksi konsumen dan montir yang mengandung pemuatan serta pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa dalam peristiwa tutur di bengkel. Penelitian ini akan menggunakan teori maksim kesantunan dari Leech (1993), konsep pemarkah kesantunan menurut Oktavianus dan Revita (2013), serta teori Pranowo (2012) yang membahas faktor-faktor penyebab pelanggaran prinsip kesantunan. Ketiga teori tersebut saling melengkapi dan memperkuat analisis dalam penelitian ini.

Pengamatan dilakukan di bengkel Tiara Motor yang terletak di Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman. Bengkel ini menawarkan berbagai jasa perbaikan dan perawatan sepeda motor, mulai dari servis rutin, ganti oli, tambal ban, hingga perbaikan kerusakan mesin dan *body repair*. Terdapat beberapa bengkel lain di sekitarnya, namun Tiara Motor dipilih sebagai lokasi

penelitian setelah dilakukan observasi. Pemilihan ini dilakukan berdasarkan beberapa pertimbangan, antara lain kelengkapan layanan yang disediakan, di mana bengkel Tiara Motor memiliki peralatan yang lebih memadai dan suku cadang yang lebih lengkap dibandingkan bengkel lain di area tersebut. Selain itu, intensitas komunikasi verbal yang terjadi di bengkel Tiara Motor cukup tinggi, dengan montir yang sering menjelaskan secara rinci kepada konsumen mengenai penyebab kerusakan dan opsi perbaikan yang tersedia.

Montir yang dimaksud dalam konteks ini terdiri atas beberapa orang, yaitu Montir 1, Montir 2, dan Montir 3. Montir 1 adalah pemilik bengkel yang sekaligus turut langsung bekerja memperbaiki motor konsumen. Montir 2 merupakan karyawan senior yang telah lama bekerja di bengkel tersebut. Sedangkan, Montir 3 adalah karyawan junior yang baru bekerja di bengkel tersebut. Interaksi yang terjadi di bengkel melibatkan ketiga montir tersebut, namun interaksi yang paling banyak terjadi adalah antara konsumen dengan Montir 1. Hal ini disebabkan montir 1 sebagai pemilik bengkel sangat dominan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan juga dalam proses transaksi sehingga konsumen langsung berurusan dengan Montir 1. Begitu pula apabila terdapat keluhan dari konsumen, mereka langsung menyampaikan komplain kepada pemilik bengkel.

Penelitian tentang kesantunan berbahasa belum pernah dilakukan di bengkel Tiara Motor. Bengkel ini terletak di lokasi strategis, di pinggir jalan utama yang ramai dilalui kendaraan dan berada di tengah kota sehingga interaksi yang terjadi cukup intens. Keberadaan bengkel ini lebih mudah dijangkau oleh konsumen sehingga penelitian dapat dilakukan dengan lebih efektif. Oleh karena itu, lokasi ini dianggap layak untuk dijadikan tempat pengamatan dalam penelitian

ini, khususnya dalam meneliti kesantunan berbahasa dalam interaksi antara konsumen dan montir di industri perbengkelan.

Berikut ini adalah contoh data yang diperoleh dari tahap pengamatan awal di bengkel Tiara Motor.

Peristiwa Tutur 1

Konsumen : **Pak**, *onda wak ko barek jo digas, Pak. Apo kendala e tu, Pak?*

‘Pak, motor saya terasa berat saat digas. Apa penyebabnya?’

Montir 1 : *Apak cek dulu yoo.*
‘Bapak periksa dulu.’

Konsumen : **Jadih, Pak.**
‘Baik, Pak.’

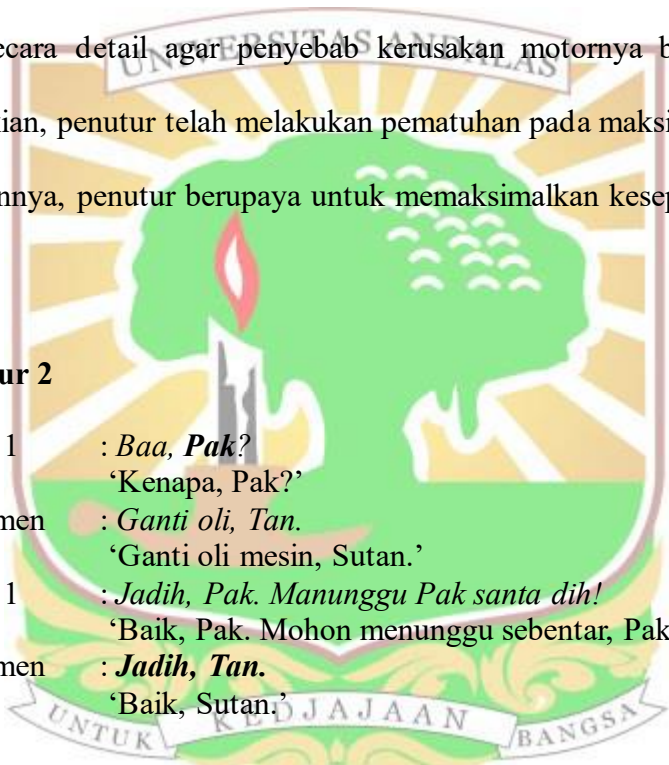
Konteks pada peristiwa tutur di atas terjadi antara konsumen sebagai penutur dan montir 1 sebagai mitra tutur. Konsumen merupakan seorang anak muda yang datang ke bengkel untuk memperbaiki kerusakan motornya yang terasa berat saat digas. Montir 1 merupakan seorang bapak sekaligus sebagai pemilik bengkel tersebut. Konsumen menanyakan penyebab kerusakan yang terjadi pada motornya kepada montir 1. Montir 1 menjawab bahwa kondisi motor tersebut perlu diperiksa terlebih dahulu untuk memastikan penyebabnya. Konsumen menyetujui untuk dilakukan pengecekan secara detail agar penyebab kerusakan bisa ditemukan.

Berdasarkan konteks data di atas, dapat dilihat bahwa penutur berusia lebih muda daripada mitra tutur. Pemarkah kesantunan segmental yang digunakan oleh penutur, yaitu penggunaan kata sapaan **“Pak”** pada tuturan *“Pak, onda wak ko barek jo digas, Pak. Apo kendala e tu, Pak?”* Tuturan tersebut diucapkan oleh konsumen kepada montir 1 yang jelas lebih tua darinya. Sapaan **“Pak”**

digunakannya untuk memberi kesan yang lebih santun terhadap orang yang lebih tua darinya.

Berdasarkan konteks pada peristiwa tutur di atas, terdapat prinsip kesantunan yang dipatuhi yaitu mematuhi maksim kesepakatan. Maksim kesepakatan, yaitu memaksimalkan kesepakatan dengan orang lain dan meminimalkan ketidaksepakatan dengan orang lain. Dapat dilihat dalam tuturan **“Jadiah, Pak”**. Berdasarkan tuturan tersebut, penutur menyetujui untuk dilakukan pengecekan secara detail agar penyebab kerusakan motornya bisa ditemukan. Dengan demikian, penutur telah melakukan pematuhan pada maksim kesepakatan. Melalui tuturannya, penutur berupaya untuk memaksimalkan kesepakatan dengan mitra tutur.

Peristiwa Tutur 2

- 
- Montir 1 : *Baa, Pak?*
'Kenapa, Pak?'
- Konsumen : *Ganti oli, Tan.*
'Ganti oli mesin, Sutan.'
- Montir 1 : *Jadiah, Pak. Manunggu Pak santa dih!*
'Baik, Pak. Mohon menunggu sebentar, Pak!'
- Konsumen : *Jadiah, Tan.*
'Baik, Sutan.'

Konteks pada peristiwa tutur di atas terjadi antara montir 1 sebagai penutur dan konsumen sebagai mitra tutur. Montir 1 merupakan seorang bapak sekaligus sebagai pemilik bengkel tersebut. Konsumen merupakan seorang bapak yang usianya lebih tua daripada montir 1 tersebut. Konsumen datang ke bengkel untuk mengganti oli mesin pada motornya. Montir 1 meminta konsumen untuk menunggu sebentar karena ia sedang memperbaiki motor konsumen lain,

demikian pula dengan montir yang lainnya. Konsumen pun bersedia menunggu sebentar.

Berdasarkan konteks data di atas, dapat dilihat bahwa penutur berusia lebih muda daripada mitra tutur. Pemakaian kesantunan segmental yang digunakan oleh penutur, yaitu penggunaan kata sapaan **“Pak”** pada tuturan **“Baa, Pak?”** Tuturan tersebut diucapkan oleh montir 1 kepada konsumen karena memiliki usia yang lebih tua darinya. Sapaan **“Pak”** digunakannya untuk memberi kesan yang lebih santun terhadap orang yang lebih tua.

Berdasarkan konteks pada peristiwa tutur di atas, terdapat prinsip kesantunan yang dipatuhi yaitu mematuhi maksim kesepakatan. Maksim kesepakatan, yaitu memaksimalkan kesepakatan dengan orang lain dan meminimalkan ketidaksepakatan dengan orang lain. Dapat dilihat dalam tuturan **“Jaduh, Tan”**. Berdasarkan tuturan tersebut, mitra tutur bersedia untuk menunggu sebentar sampai motornya bisa dikerjakan. Dengan demikian, mitra tutur telah melakukan pematuhan pada maksim kesepakatan. Melalui tuturannya, mitra tutur berupaya untuk memaksimalkan kesepakatan dengan penutur.

Selain ditemukan peristiwa tutur yang mematuhi prinsip kesantunan, juga ditemukan peristiwa tutur yang melanggar prinsip kesantunan. Berikut contohnya:

Peristiwa Tutur 3

- Konsumen : *Banyak kurang aia e, Bang?*
'Apakah airnya banyak berkurang, Bang?'
- Montir 2 : *Ndak do nampak lai do, lah manyusuik. Ndak pernah ang cek aianyo ko mah ndak?!*
'Volume air menurun drastis hingga tidak terlihat lagi. Kamu tidak pernah cek airnya, benar?!'
- Konsumen : *Dek bocor tu mungkin Bang, capek manyusuik e.*
'Airnya menyusut dengan cepat akibat adanya kebocoran, Bang.'

Konteks pada peristiwa tutur di atas terjadi antara konsumen sebagai penutur dan montir 2 sebagai mitra tutur. Konsumen merupakan seorang laki-laki muda yang datang ke bengkel untuk memperbaiki kerusakan motornya. Montir 2 merupakan seorang laki-laki muda yang bekerja sebagai karyawan di bengkel tersebut. Tuturan di atas terjadi ketika mitra tutur datang ke bengkel untuk memperbaiki motornya yang rusak dan kebocoran pada wadah air radiator motornya. Saat montir 2 melakukan perbaikan pada motor konsumen, konsumen bertanya apakah air radiatornya banyak berkurang atau tidak. Montir 2 menjawab bahwa air radiator motor tersebut sudah berkurang banyak. Montir 2 mengatakan bahwa konsumen tersebut tidak pernah melakukan pengecekan terhadap air radiator motornya secara rutin.

Berdasarkan konteks data di atas, dapat disimpulkan bahwa montir 2 telah melakukan pelanggaran prinsip kesantunan pada maksim pujian. Dalam maksim pujian, peserta tutur diharapkan dapat meminimalkan kecaman kepada orang lain dan memaksimalkan pujian kepada orang lain. Dalam tuturan di atas, montir 2 telah memaksimalkan kecaman kepada konsumen, seperti yang terlihat pada tuturan ***“Ndak do nampak lai do, lah manyusuik. Ndak pernah ang cek aianyo ko mah ndak!”*** Berdasarkan tuturan tersebut, montir 2 mengkritik konsumen dengan menuduh bahwa konsumen tidak pernah melakukan pengecekan terhadap air radiator motornya sehingga airnya berkurang banyak. Seharusnya montir 2 menghindari pernyataan yang dapat dianggap merendahkan atau menyalahkan konsumen secara langsung di depan banyak orang, karena hal ini dapat berpotensi menyebabkan konsumen kehilangan muka.

Faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa pada peristiwa tutur di atas terdapat dalam tuturan ***“Ndak pernah ang cek aianyo ko mah ndak!”*** Pada tuturan tersebut, montir 2 menuduh konsumen tidak pernah memeriksa air radiator pada motornya. Pernyataan ini dapat dianggap sebagai pelanggaran prinsip kesantunan karena montir 2 menuduh konsumen dengan nada yang sangat yakin dan tegas sehingga terkesan menyalahkan.

Berdasarkan contoh data yang telah diuraikan, dapat dilihat bahwa terdapat tuturan yang mematuhi dan yang melanggar prinsip kesantunan. Kesantunan berbahasa tersebut terjadi di bengkel Tiara Motor Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman antara konsumen dan montir saat terjadinya proses interaksi dan transaksi. Dari ketiga data di atas, terdapat pematuhan prinsip kesantunan yang terjadi saat proses pelayanan konsumen, dan terdapat pelanggaran prinsip kesantunan yang terjadi saat konsumen dan montir berinteraksi dalam melakukan proses perbaikan.

Penelitian mengenai kesantunan berbahasa perlu dilakukan. Hal ini bertujuan untuk mendeskripsikan tuturan antara konsumen dan montir yang mematuhi dan yang melanggar prinsip kesantunan berbahasa, pemarkah kesantunan berbahasa yang digunakan, dan faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa.

Penelitian ini akan menggunakan teori kesantunan Leech (1993) sebagai kerangka analisis untuk mengevaluasi tuturan dalam konteks interaksi antara konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor. Melalui observasi langsung dan pengamatan di bengkel tersebut, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas

mengenai bagaimana prinsip kesantunan berbahasa diterapkan dalam praktik sehari-hari di industri perbengkelan selama proses komunikasi berlangsung. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang kesantunan berbahasa serta kendala komunikasi yang muncul dalam interaksi dan transaksi yang terjadi di bengkel sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Penelitian dilakukan dengan cara menyimak, menyadap, dan mencatat tuturan yang terjadi antara konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman. Hal tersebutlah yang akan diteliti untuk memahami apa saja tuturan yang tergolong mematuhi dan melanggar prinsip kesantunan yang dikemukakan oleh Leech (1993:206).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan 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 Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman?
3. Apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran pada prinsip kesantunan berbahasa dalam interaksi konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan prinsip kesantunan berbahasa yang dipatuhi dan yang dilanggar dalam interaksi konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman.
2. Mendeskripsikan pemarkah kesantunan berbahasa yang digunakan oleh konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman.
3. Mendeskripsikan faktor penyebab terjadinya pelanggaran pada prinsip kesantunan berbahasa dalam interaksi konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua jenis manfaat, yaitu manfaat secara teoretis dan manfaat secara praktis.

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu linguistik khususnya dalam bidang pragmatik, serta menjadi acuan bagi penelitian-penelitian berikutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pelaku usaha mengenai bagaimana bentuk kesantunan berbahasa, pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa, faktor penyebab terjadinya pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa, serta pemarkah kesantunan berbahasa yang digunakan dalam interaksi

konsumen dan montir khususnya yang terjadi di bengkel Tiara Motor Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman.

1.5 Tinjauan Pustaka

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan, belum ditemukan penelitian yang mengkaji tentang kesantunan berbahasa dalam interaksi konsumen dan montir di bengkel. Adapun penelitian terdahulu yang membahas tentang kesantunan berbahasa dalam tuturan adalah sebagai berikut:

1. Sari Huriyah (2021) Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Andalas, menulis skripsi berjudul “Pelanggaran Prinsip Kesantunan Tuturan dalam Kanal *Youtube* Deddy Corbuzier: Tinjauan Pragmatik”. Dalam skripsi tersebut disimpulkan bahwa pada *podcast* di kanal *Youtube* Deddy Corbuzier pada bulan Februari terdapat 42 tuturan yang melanggar prinsip kesantunan yang terbagi ke dalam enam maksim. Pelanggaran tersebut meliputi 7 kasus maksim kearifan, 6 maksim kedermawanan, 16 maksim pujian, 6 maksim kerendahan hati, 4 maksim kesepakatan, dan 3 maksim simpati. Maksim pujian menjadi maksim yang paling banyak dilanggar, sedangkan maksim simpati paling sedikit dilanggar. Faktor penyebab ketidaksantunan berbahasa dalam *podcast* tersebut antara lain kritik langsung dengan kata-kata kasar, dorongan emosi penutur, protektif terhadap pendapat, sengaja menuduh lawan tutur, dan sengaja memojokkan lawan tutur.
2. Widya Glawri Masperi (2020) Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Andalas, menulis skripsi berjudul “Pelanggaran Prinsip Kesantunan Berbahasa Masyarakat di Daerah Gurun Laweh Nan XX RW 4

Lubuk Begalung Padang: Tinjauan Pragmatik”. Dalam skripsi tersebut disimpulkan bahwa pelanggaran prinsip kesantunan meliputi maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim pujian, maksim kesepakatan, maksim kesimpatian, dan maksim kerendahan hati. Faktor penyebab ketidaksantunan berbahasa tersebut adalah kritik langsung dengan kata-kata kasar, protektif terhadap pendapat, sengaja menuduh lawan tutur, sengaja memojokkan lawan tutur, serta dorongan rasa emosi penutur.

3. Desra Soni (2020) Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Andalas, menulis skripsi berjudul “Kesantunan Berbahasa Pengemudi Ojek *Online* di Pangkalan *Driver Online* Raden Saleh: Tinjauan Pragmatik”. Dalam skripsi tersebut disimpulkan bahwa pengemudi ojek *online* di pangkalan Raden Saleh mematuhi prinsip kesantunan berupa maksim kearifan, maksim kedermawanan, maksim pujian, maksim kerendahan hati, maksim kesepakatan, dan maksim simpati. Dari semua maksim tersebut, maksim simpati paling banyak dipatuhi. Namun, pelanggaran terjadi pada maksim kearifan, maksim kedermawanan, maksim pujian, dan maksim kerendahan hati. Maksim pujian menjadi yang paling banyak dilanggar. Faktor penentu kesantunan pengemudi ojek *online* tersebut meliputi pelibat tutur, suasana tutur, pokok tuturan, dan norma tutur.
4. Elra Yulia Metri (2020) Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Andalas, menulis skripsi berjudul “Kesantunan Berbahasa Sopir, Calo, dan Penumpang di Lingkungan Terminal Bus Antarkota di Kabupaten Solok Selatan: Tinjauan Pragmatik”. Dalam skripsi tersebut disimpulkan bahwa prinsip kesantunan yang dipatuhi meliputi maksim kebijaksanaan,

kedermawanan, pujian, kerendahan hati, kesepakatan, dan kesimpatian. Sementara prinsip kesantunan yang dilanggar mencakup maksim kebijaksanaan, kedermawanan, pujian, kesepakatan, dan kesimpatian. Dari seluruh maksim tersebut, maksim kedermawanan paling banyak dipatuhi, sedangkan maksim kebijaksanaan paling banyak dilanggar. Faktor yang menyebabkan ketidaksantunan berbahasa antara lain kritikan secara langsung, dorongan rasa emosi penutur, protektif terhadap pendapat, sengaja menuduh lawan tutur, dan sengaja memojokkan lawan tutur.

5. Irni Cahyani dan Sri Munalisa (2020) menulis artikel berjudul “Pelanggaran Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Sinetron Siapa Takut Jatuh Cinta” yang dipublikasikan dalam *Stilistika: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya* Vol. 5 No. 1, April 2020. Dalam artikel tersebut disimpulkan bahwa pelanggaran prinsip kesantunan mencakup maksim kebijaksanaan, penerimaan, kemurahan, kerendahan hati, kecocokan, dan kesimpatian. Dari semua maksim tersebut, maksim kebijaksanaan dan kemurahan paling banyak dilanggar. Faktor yang menyebabkan ketidaksantunan berbahasa terdiri dari kritik langsung menggunakan kata kasar (5 penyebab), dorongan emosi penutur (5 penyebab), sikap protektif terhadap pendapat (6 penyebab), tuduhan sengaja terhadap lawan tutur (6 penyebab), dan sengaja memojokkan mitra tutur (7 penyebab).
6. Ghoni Mahmudi Abdul dkk (2020) menulis artikel berjudul “Pelanggaran Prinsip Kesantunan Berbahasa Siswa Kelas VII-B MTs Muhammadiyah 3 Yanggong dalam Berkomunikasi dengan Guru” terbit dalam *Jurnal Parole* Vol. 21 No. 2, Juli 2020. Dalam artikel tersebut disimpulkan bahwa

pelanggaran prinsip kesantunan terjadi pada beberapa maksim, yakni maksim kebijaksanaan ketika siswa tidak menanggapi perintah guru dengan sungguh-sungguh. Maksim kedermawanan ketika siswa menyampaikan keinginannya secara emosional. Maksim penghargaan karena siswa memberikan kritik secara langsung tanpa ungkapan halus. Maksim kerendahan hati karena siswa merendahkan mitra tutur. Maksim kesepakatan ketika siswa tidak menghargai perintah guru dengan menggunakan bahasa Jawa ragam ngoko dan dengan kata kasar. Maksim kesimpatian ketika siswa bersikap sombong di hadapan guru dan teman-temannya.

7. Bella dan Ratri (2019) menulis artikel berjudul “Analisis Kesantunan Berbahasa pada Siswa Kelas IV SDN 1 Wonorejo Kecamatan Sumbergempol Kabupaten Tulungagung Tahun Ajaran 2017/2018” terbitkan dalam *Jurnal Pendidikan Dasar Nusantara* Vol. 5 No. 1, Juli 2019. Dalam artikel tersebut disimpulkan bahwa terdapat tuturan yang bersifat santun dan tidak santun berdasarkan prinsip kesantunan Leech. Sebanyak 77 tuturan dianalisis dengan menggunakan enam maksim dalam teori Leech, yaitu maksim kebijaksanaan, penerimaan, kemurahan, kerendahan hati, kecocokan, dan kesimpatian. Dari jumlah tersebut, 35 tuturan dinilai sesuai dengan prinsip kesantunan, sedangkan 42 tuturan melanggar prinsip tersebut.
8. Rima Kurniati (2019) Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Andalas, menulis skripsi berjudul “Kesantunan Berbahasa Fahri Hamzah pada Ngopi Bareng Fahri dalam *Chanel Youtube* Fahri Hamzah *Official: Tinjauan Pragmatik*”. Dalam skripsi tersebut disimpulkan bahwa Fahri Hamzah mematuhi prinsip kesantunan berupa maksim kearifan,

kedermawanan, pujian, kerendahan hati, kesepakatan, dan simpati. Namun, pelanggaran terhadap prinsip-prinsip tersebut juga ditemukan, meliputi seluruh maksim yang sama. Ketidaksantunan berbahasa ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kritik langsung menggunakan kata kasar, dorongan emosi penutur, sikap protektif terhadap pendapat, tuduhan sengaja terhadap lawan tutur, serta upaya untuk memojokkan lawan tutur.

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, terlihat bahwa banyak penelitian yang membahas tentang prinsip kesantunan. Namun, penelitian yang mengkaji kesantunan berbahasa dalam interaksi antara konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor, Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman masih belum pernah dilakukan.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian pada tinjauan pustaka sebelumnya, yaitu sama-sama mengkaji prinsip kesantunan berbahasa. Namun, perbedaannya terletak pada rumusan masalah serta sumber data yang digunakan. Penelitian pada tinjauan pustaka hanya membahas pematuhan dan pelanggaran prinsip kesantunan, sedangkan penelitian ini juga mengkaji tentang pemarkah yang digunakan oleh konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor, Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman. Selain itu, pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya lebih banyak terdapat prinsip kesantunan yang dilanggar, sedangkan berdasarkan pengamatan awal yang telah penulis lakukan pada interaksi konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor lebih banyak terdapat prinsip kesantunan yang dipatuhi.

1.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan data yang sebagian datanya diambil untuk dijadikan sampel (Sudaryanto, 2015: 21). Pada penelitian ini, populasinya yaitu seluruh tuturan yang mengandung pemuatan dan pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa dalam interaksi konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor, Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang digunakan dalam penelitian (Sudaryanto, 2015: 21). Pada penelitian ini, sampelnya yaitu tuturan yang mematuhi dan melanggar prinsip kesantunan berbahasa dalam interaksi konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor, Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman. Data diambil saat jumlah konsumen yang datang sangat banyak. Pada waktu itu, di Pariaman sedang berlangsung acara “Tabuik” sehingga dalam bulan tersebut banyak konsumen yang datang untuk melakukan perbaikan pada motornya. Saat itulah terjadi banyak interaksi antara konsumen dan montir di bengkel tersebut yang meliputi pemuatan maupun pelanggaran pada prinsip kesantunan berbahasa.

1.7 Metode dan Teknik Penelitian

Menurut Sudaryanto (2015: 9), metode merupakan cara yang akan digunakan atau diterapkan, sementara teknik adalah cara pelaksanaan dari metode tersebut. Berikut adalah metode dan teknik yang digunakan dalam penelitian ini.

1.7.1 Metode dan Teknik Penyediaan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah metode simak. Menurut Sudaryanto (2015: 203), metode simak adalah cara pengumpulan data dengan melakukan penyimak terhadap penggunaan bahasa.

Dalam penelitian ini, penulis akan menyimak setiap tuturan yang terjadi dalam interaksi konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor, Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman.

Metode simak dalam penelitian ini melibatkan teknik dasar dan teknik lanjutan. Teknik dasar yang digunakan adalah teknik sadap, yaitu menyadap setiap tuturan yang terjadi dalam interaksi konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor, Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman. Sedangkan, teknik lanjutan yang digunakan adalah Simak Bebas Libat Cakap (SBLC), yaitu dengan hanya menyimak secara langsung tuturan yang muncul dalam interaksi tersebut. Selain itu, peneliti juga menerapkan teknik rekam untuk merekam percakapan serta teknik catat untuk mencatat hal-hal penting berkaitan dengan data penelitian.

1.7.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah metode padan. Menurut Sudaryanto (2015: 15), metode padan mengacu pada penentuan padanan yang berasal dari luar bahasa yang sedang diteliti. Metode padan yang diterapkan meliputi padan translasional, padan referensial, dan padan pragmatis. Metode padan translasional digunakan untuk memadankan tuturan dalam interaksi konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor, Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman, yang mana peserta tuturnya cenderung memakai bahasa Minangkabau sehingga diperlukan padanan dalam bahasa Indonesia. Metode padan referensial dipakai untuk menentukan acuan yang terdapat dalam tuturan konsumen dan montir tersebut. Sementara itu, metode padan pragmatis digunakan untuk mengamati bentuk tuturan berdasarkan tindak tutur, dengan lawan tutur sebagai alat penentunya.

Metode padan dalam penelitian ini diterapkan dengan menggunakan dua teknik, yaitu teknik dasar dan teknik lanjutan. Teknik dasar yang digunakan adalah pilah unsur penentu (PUP), yang menggunakan kemampuan mental peneliti sebagai alat untuk memilah data. Data yang terkumpul diklasifikasikan berdasarkan maksim kesantunan yang dipatuhi, maksim kesantunan yang dilanggar, pemarkah kesantunan yang digunakan, serta faktor penyebab ketidaksantunan berbahasa. Sedangkan teknik lanjutan yang digunakan adalah hubung banding membedakan (HBB) yang bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan antar tuturan berdasarkan kategori maksim kesantunan yang dipatuhi dan dilanggar, pemarkah kesantunan, serta faktor penyebab ketidaksantunan dalam interaksi konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor, Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman.

Pada tahap ini penulis juga menggunakan metode agih. Menurut Sudaryanto (2015: 37), metode agih terdiri dari dua teknik, yaitu teknik dasar dan teknik lanjutan. Teknik dasar yang diterapkan adalah bagi unsur langsung (BUL), yang digunakan untuk membagi satuan lingual berupa kalimat-kalimat dalam tuturan pada interaksi konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor, Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman. Sedangkan teknik lanjutan yang digunakan adalah teknik lesap, yang berfungsi untuk menilai pentingnya pemarkah kesantunan dalam tuturan dengan cara menghilangkan pemarkah tersebut untuk melihat apakah tuturan itu masih dianggap santun atau tidak. Selain itu juga digunakan teknik baca markah, yang berperan dalam mengidentifikasi pemarkah yang ada dalam tuturan sekaligus memahami fungsi pemarkah tersebut dalam interaksi antara konsumen dan montir di bengkel Tiara Motor.

1.7.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode penyajian informal. Menurut Sudaryanto (2015: 241), metode ini menggunakan bahasa yang sederhana meskipun terdapat istilah teknis. Dengan metode penyajian informal, penulis bisa menyampaikan analisis data dengan cara yang rinci dan detail sehingga hasil analisis menjadi lebih mudah dipahami oleh pembaca. Data disajikan secara deskriptif dalam bentuk laporan yang menguraikan permasalahan, memaparkan hasil analisis secara lengkap, memberikan interpretasi, serta menyajikan kesimpulan dari analisis tersebut.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah penyusunan penelitian secara teratur sesuai dengan aturan dan standar yang telah ditetapkan. Penelitian ini dibagi menjadi empat bab. Bab I membahas pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode dan teknik penelitian, populasi dan sampel, serta sistematika penulisan. Bab II berisi landasan teori yang menjelaskan teori-teori yang digunakan dalam penelitian. Bab III memaparkan hasil analisis data secara rinci. Sedangkan Bab IV merupakan bagian penutup yang mencakup kesimpulan dan saran.