

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia dalam menjalani kehidupannya dengan hakikat sebagai makhluk sosial tidak dapat terlepas antara satu manusia dengan manusia lainnya. Sebagai upaya dari kebertahanan hidupnya, antara manusia satu dengan lainnya terciptalah sebuah hubungan yang saling mempengaruhi, yang kini lumrah dikenal dengan sebutan interaksi. Perlu untuk diketahui bahwa interaksi tidak tercipta dengan sendirinya, interaksi dapat terjadi ketika adanya kesepahaman yang sama antara kedua belah pihak. Kesepahaman ini dapat tercapai dengan komunikasi. Selanjutnya, Devito (2010:64) menjelaskan komunikasi mengacu pada tindakan oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan, terjadi dalam konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan adanya kesempatan untuk mendapatkan umpan balik.

Judy C. Pearson dan Paul E. Melson dalam Karyaningsih (2018:4) mendefinisikan komunikasi sebagai sebuah proses untuk memahami dan berbagi makna. Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *communicatio* yang berarti sama. Sama dimaksudkan sebagai kesamaan dalam pemahaman makna. Untuk bisa sampai di tahap ini, bahasa sebagai media komunikasi haruslah sama-sama dipahami oleh penutur dan mitra tuturnya, guna menghindari terjadinya kesalahan dalam pemaknaan dibalik setiap tuturan. Ini dimaksudkan agar pesan yang disampaikan oleh penutur dapat diterima dengan baik oleh mitra tutur,

dengan harapan adanya umpan balik hingga akhirnya dapat dikatakan bahwa mereka sama-sama paham dengan makna dibalik tuturan. Kelancaran komunikasi tidak hanya ditentukan oleh aspek-aspek kebahasaan, akan tetapi juga ditentukan oleh unsur-unsur lain yang mengatur penggunaan bahasa itu, seperti pada penerapan prinsip kesantunan berbahasa.

Leech (Jumanto, 2017:87) mengkaji kesantunan berkaitan dengan tuturan untuk menghindari ujaran yang berpotensi mengancam bahkan merusak muka. Diantaranya, yaitu: (a) meminimalkan ungkapan perasaan yang tidak santun dan memaksimalkan ungkapan perasaan yang santun, (b) memilih tuturan yang tidak merendahkan status orang lain (harga diri), atau menghindari tuturan yang membuat seseorang kehilangan muka. Kesantunan dalam berbahasa nantinya akan menghasilkan suatu hubungan yang baik antara penutur dan juga mitra tuturnya. Karena inilah urgensi dari kesantunan berbahasa menjadi satu hal yang kemudian perlu untuk diperhatikan.

Prinsip kesantunan (*politeness principle*) adalah bagian dari kajian Pragmatik yang berkaitan langsung dengan retorika interpersonal. Dalam ranah penelitian Pragmatik, bahasa bisa bermakna secara utuh jika didalamnya sudah memuat konteks penggunaannya. Pragmatik mengkaji bahasa yang diujarkan dan berupaya selalu melibatkan konteks siapa, kapan, dimana, bagaimana dan mengapa atau alasan penutur hingga ia memproduksi ujaran tersebut (Arvianti, 2012:28). Pragmatik, dalam penerapannya membantu untuk memahami maksud dari penutur.

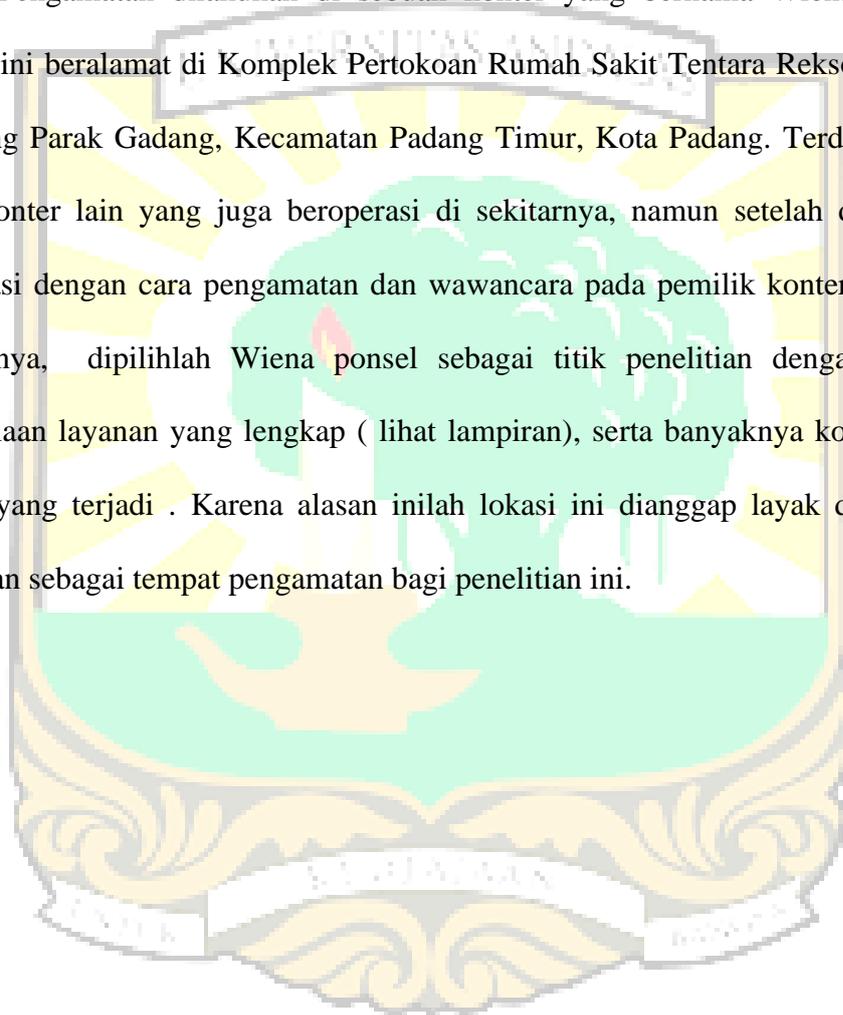
Dengan kemajuan dan perkembangan alat komunikasi, kehidupan manusia tidak dapat terlepas dari telepon genggam. Tidak hanya berkomunikasi, dengan telepon genggam, manusia bisa melakukan banyak hal, seperti, belajar, bekerja, berbelanja, ataupun rekreasi. Dengan kemudahan yang ditawarkan dari penggunaan telepon genggam, menyebabkan permintaan terhadap telepon genggam semakin meningkat. Fenomena ini turut membuat pelaku usaha telepon genggam semakin meningkat. Tempat usaha yang berkaitan dengan telepon genggam dikenal dengan konter.

Bentuk usaha yang dijalankan di konter berupa layanan penyediaan pulsa, data internet, penjualan unit selular, penyediaan aksesoris dan kini juga sampai pada layanan pra dan pascabayar. Dengan banyaknya layanan yang tersedia, membuat pengguna jasa (konsumen) semakin meningkat. Konsumen bisa berasal dari berbagai usia, kalangan, gender, dan bermacam latar belakang kehidupan sosial. Dari banyaknya transaksi yang bisa dilakukan, komunikasi verbal yang terjadi tidak selalu berjalan dengan baik. Hambatan yang bisa terjadi dapat berupa pelanggaran pada prinsip kesantunan berbahasa. Karena inilah penelitian ini dinilai penting untuk dilakukan.

Penelitian ini dilakukan terhadap tuturan dalam transaksi jual beli yang mengandung prinsip kesantunan dalam peristiwa tutur di konter, dengan menggunakan teori maksim prinsip kesantunan berbahasa dan teori skala pengukuran kesantunan berbahasa yang dikemukakan oleh Leech (1983), juga konsep yang dikemukakan oleh Pranowo (2012) tentang faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran terhadap prinsip kesantunan dalam tuturan.

Penggunaan teori Leech tentang prinsip kesantunan, skala pengukuran kesantunan, dan teori yang dikemukakan Pranowo tentang faktor yang menyebabkan pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa dalam penelitian ini menjadi berhubungan dan saling menguatkan.

Pengamatan dilakukan di sebuah konter yang bernama Wiena Ponsel. Konter ini beralamat di Komplek Pertokoan Rumah Sakit Tentara Reksodiwiryo, Gantiang Parak Gadang, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang. Terdapat lima buah konter lain yang juga beroperasi di sekitarnya, namun setelah dilakukan observasi dengan cara pengamatan dan wawancara pada pemilik konter masing-masingnya, dipilihlah Wiena ponsel sebagai titik penelitian dengan alasan penyediaan layanan yang lengkap (lihat lampiran), serta banyaknya komunikasi verbal yang terjadi . Karena alasan inilah lokasi ini dianggap layak dan dapat dijadikan sebagai tempat pengamatan bagi penelitian ini.



Berikut merupakan contoh data di Wiena Ponsel yang didapat pada tahap pengamatan awal.

Peristiwa Tutur

MT: “*Alah masuak, Bang?*”

sudah masuk bang

‘Sudah masuk, Bang?’

PT: “*Alun lai, Bang. Baa kok lambek tu?*”

belum bang kenapa masuk saldonya lambat ya

‘Belum, Bang. Kenapa masuk saldonya lambat?’

PT: “*Sinyal mah ndak, Bang.*”

sinyal mungkin ya bang

‘Mungkin sinyal bermasalah ya, Bang.’

Tindak tutur terjadi di konter Wiena Ponsel. Dalam peristiwa tutur ini, penutur berjenis kelamin laki-laki dan mitra tutur berjenis kelamin laki-laki. Dari perawakannya penutur dan mitra tutur dapat dikatakan sebaya, melalui tuturannya penutur ingin mengisi ulang saldo untuk akun *driver* ojek *online* yang dimilikinya.

Dalam tindak tutur terjadi pematuhan prinsip kesantunan berbahasa. Ini dapat dilihat dalam tuturan “*Sinyal mah ndak, Bang*”.Tuturan ini memenuhi maksim kearifan. Dengan tuturannya, penutur tidak berupaya untuk menyalahkan mitra tutur, Penutur berpegang pada prinsip membuat kerugian bagi orang lain sekecil mungkin. Tuturan ini menjadi penanda lingual pematuhan maksim kearifan dalam prinsip kesantunan berbahasa.

Peristiwa Tuter

PT: “*Bang, tadi wak bali kartu.*”

bang tadi aku beli kartu

‘Bang, tadi saya membeli kartu perdana di konter ini.’

MT: “*Iyo, baa Bang?*”

ya kenapa bang

‘Iya. Ada apa, Bang?’

PT: “*Emang ndak bisa aktif ko? Aktifan ciek lah.*”

memang tidak bisa diaktifkan bantu aku mengaktifkannya

‘Kartu perdana yang saya beli ini memang tidak bisa diaktifkan?’

bisa bantu saya untuk mengaktifkan kartu perdana ini?’

Tindak tutur terjadi di konter Wiena Ponsel. Dalam peristiwa tutur ini, penutur berjenis kelamin laki-laki dan mitra tutur berjenis kelamin laki-laki. Dari perawakannya penutur dan mitra tutur dapat dikatakan sebaya. Penutur pada waktu sebelumnya telah membeli sebuah kartu perdana internet. Namun, penutur tidak bisa melakukan proses aktivasi untuk kartu perdana yang telah dibelinya.

Dalam tindak tutur terjadi pelanggaran pada prinsip kesantunan berbahasa. Ini dapat dilihat dalam tuturan “*Emang ndak bisa aktif ko?*” Melalui tuturannya, penutur melanggar maksim kearifan. Melalui tuturannya, penutur akan membuat mitra tutur merasa terpojok dan secara langsung akan membuat kerugian pada mitra tutur. Penutur tidak berpegang pada prinsip untuk membuat kerugian bagi orang lain sekecil mungkin. Tuturan ini menjadi penanda lingual pelanggaran maksim kearifan.

Faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran pada prinsip kesantunan berbahasa dari tuturan di atas adalah dengan tuturan “*Emang ndak bisa aktif ko?*” penutur menuduh bahwa kartu yang dijual oleh mitra tutur tidak bisa digunakan. Ini dianggap sebagai bentuk pelanggaran dari prinsip kesantunan berbahasa

karena melalui tuturannya penutur menuduh mitra tutur dengan sebuah kecurigaan.

Selain itu, dalam tuturan juga terdapat pelanggaran lain. Pelanggaran terjadi pada tuturan “*Aktifan ciek lah.*” Melalui tuturannya, penutur melanggar maksim kedermawanan. Ini dikarenakan penutur tidak berpegang pada untuk membuat keuntungan diri sendiri sekecil mungkin, Tuturan ini menjadi penanda lingual pelanggaran maksim kedermawanan.

Faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa dari tuturan di atas adalah dengan tuturannya, penutur membuat mitra tutur menjadi tidak berdaya. Penutur melalui tuturannya mengharuskan mitra tutur untuk melakukan sesuai dengan apa yang diinginkannya, seperti apa yang diperintahkannya. Tuturan menjadi tidak sopan, ketika penutur berusaha membuat mitra tutur jadi tidak berdaya dan tidak dapat melakukan pembelaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar pada latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa sajakah prinsip kesantunan berbahasa yang dipatuhi dan dilanggar dalam tuturan pada transaksi jual beli di konter Wiena Ponsel?
2. Apa sajakah skala pengukuran kesantunan berbahasa yang dipenuhi dalam tuturan pada transaksi jual beli di konter Wiena Ponsel?

3. Apa sajakah faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran pada prinsip kesantunan berbahasa dalam tuturan pada transaksi jual beli di konter Wiena Ponsel ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam sebuah penelitian guna menjawab pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah. Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan prinsip kesantunan berbahasa yang dipatuhi dan dilanggar dalam tuturan pada transaksi jual beli di konter Wiena Ponsel.
2. Mendeskripsikan skala pengukuran kesantunan berbahasa yang dipenuhi dalam tuturan pada transaksi jual beli di konter Wiena Ponsel.
3. Mendeskripsikan faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran pada prinsip kesantunan berbahasa dalam tuturan dalam transaksi jual beli di konter Wiena Ponsel.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu (1) Manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu linguistik khususnya di bidang Pragmatik. (2) Manfaat Praktis, sebagai langkah informatif bagi pelaku usaha mengenai bagaimana bentuk kesantunan berbahasa, pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa, skala pengukuran kesantunan

berbahasa serta tentang faktor-faktor yang menyebabkan tuturan melanggar prinsip kesantunan berbahasa dalam transaksi jual beli khususnya yang terjadi di konter.

1.5 Tinjauan Pustaka

Sejauh pengamatan yang telah dilakukan, penelitian mengenai analisis kesantunan berbahasa dalam komplain belum banyak dilakukan, berikut merupakan beberapa penelitian yang telah dilakukan terlebih dahulu berkenaan dengan prinsip kesantunan dalam tuturan :

1. Putri, Nurul Ganda (2019), dalam skripsi yang berjudul “Prinsip Kerja Sama dan Prinsip Kesopanan dalam Program Acara *Talkshow Brownis*.” Peneliti melakukan pengamatan pada enam episode acara talkshow Brownis dan menemukan bahwa dalam 423 tuturan, terdapat 133 tuturan yang melanggar prinsip kesopanan dan 88 tuturan yang memenuhi prinsip kesopanan. Disini peneliti mengatakan bahwa banyaknya pelanggaran akan prinsip kesopanan yang terjadi tidak dapat serta merta dinilai sebagai sebuah pelanggaran, namun lebih mengarah pada maksud ingin menghadirkan candaan.
2. Pratama, Ikke Dewi (2017), menulis artikel yang dimuat dalam Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya, 2017 - jurnal.untidar.ac.id Transformatika, [Volume 1, Nomor 1, Maret 2017](#). Menulis sebuah jurnal yang berjudul “Bahasa Komplain di Media Sosial Twitter”, peneliti beranggapan bahwa dari sisi kebahasaan, percakapan antara konsumen (penutur) dan perusahaan terkait atau produsen (mitra tutur) mengenai

penanganan keluhan pelanggan menjadi kajian menarik untuk dibahas. Karena adanya pola penerapan fungsi tuturan dan strategi kesantunan bertutur, serta implikasi penerapannya dapat dibahas menggunakan teori-teori kesantunan berbahasa. Dengan kajian ini, diharapkan dapat menjadi input positif bagi produsen maupun konsumen dalam berinteraksi melalui media sosial, mengingat segala postingan di media sosial dapat menjadi konsumsi publik yang memungkinkan untuk dibaca khalayak ramai.

3. Kurniati, Rima (2019), dalam skripsi yang berjudul “Kesantunan Berbahasa Fahri Hamzah pada *Ngopi Bareng Fahri* dalam *Chanel Youtube Fahri Hamzah Official: Tinjauan Pragmatik*”, Universitas Andalas. Dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa pada kanal Youtube Fahri Hamzah ditemukan maksim prinsip kesantunan yang dipatuhi dan yang dilanggar, diantaranya yaitu, maksim kearifan, maksim kedermawanan, maksim pujian, maksim kerendahan hati, maksim kesepakatan, dan maksim simpati. Selain itu, dalam penelitian ini peneliti juga turut membahas faktor-faktor yang menjadi penyebab pelanggaran terhadap prinsip kesantunan dalam berbahasa, yaitu kritikan secara langsung dengan menggunakan kata-kata kasar, dorongan emosi penutur, protektif terhadap pendapat, sengaja menuduh lawan tutur, dan sengaja memojokan lawan tutur.
4. Masperri, Widya Glawri (2020), dalam skripsi yang berjudul “Pelanggaran Prinsip Kesantunan Berbahasa Masyarakat di Daerah Gurun Laweh Nan XX RW 4 Lubuk Begalung Pandang: Tinjauan Pragmatik”, Universitas

Andalas. Dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa prinsip kesantunan yang dilanggar oleh masyarakat di daerah Gurun Laweh Nan XX RW 4 Lubuk Begalung yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim pujian, maksim kesepakatan, maksim kesimpatian, dan maksim kerendahan hati. Faktor-faktor pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa berupa, kiritikan secara langsung dengan kata kasar, protektif terhadap pendapat, sengaja menuduh lawan tutur sengaja memojokkan lawan tutur, dan mendorong rasa emosi penutur.

5. Arvianti, Indah. (2011). Menulis artikel yang dimuat dalam Parole Journal of Linguistics and Education. [Ejournal.undip.ac.id](http://ejournal.undip.ac.id).2011. [Volume 2 Nomor 1 April 2011](#) Menulis sebuah jurnal yang berjudul “Seksisme dalam Kesantunan Bahasa Komplain”. Penulis berangkat dari sebuah pertanyaan, “mungkinah perbedaan gender akan mempengaruhi strategi bertutur santun dalam surat pembaca yang berisi komplain?” Peneliti fokus pada objek kajian berupa perbedaan bahasalaki-laki dan perempuan dikarenakan adanya stereotip dalam masyarakat yang menganggap bahwa perempuan harus bertutur lebih santun dari pada laki-laki. Dalam penelitiannya, penulis menemukan fakta bahwa baik penutur laki-laki ataupun perempuan keduanya mematuhi dan melanggar prinsip kesantunan berbahasa. Kesantunan berbahasa dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu, *power*, *social distance*, dan *weight of imposition*.
6. Huriyah, Sari. (2021), dalam skripsi yang berjudul “Pelanggaran Prinsip Kesantunan Tuturan dalam Kanal *Youtube* Deddy Corbuzier:Tinjauan

Pragmatik,” Universitas Andalas. Disimpulkan bahwa ada 42 data yang melanggar maksim-maksim prinsip kesantunan, diantaranya 7 pelanggaran maksim kearifan, 6 pelanggaran maksim kedermawanan, 16 pelanggaran maksim pujian, 6 pelanggaran maksim kerendahan hati, 4 pelanggaran maksim kesepakatan, dan 3 pelanggaran maksim simpati.

Berdasarkan pada beberapa tinjauan pustaka di atas, penelitian mengenai prinsip kesantunan berbahasa dalam transaksi jual beli di konter telepon genggam belum pernah dilakukan. Kekhasan dari penelitian ini adalah analisis dilakukan tidak hanya untuk mengetahui pematuhan dan pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa, namun analisis juga dilakukan guna mengetahui penggunaan skala pengukuran kesantunan pada tuturan dalam bentuk tuturan verbal dari penutur juga dilakukan pada tuturan yang dituturkan oleh mitra tutur. Selain itu, penggunaan bahasa dalam tuturan di konter tidak sepenuhnya menggunakan satu bahasa saja, namun juga adanya penggunaan istilah dari bahasa asing yang semakin membuat keragaman dalam tuturan dalam transaksi jual beli di konter. Adapun persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan adalah sama-sama membahas prinsip kesantunan serta faktor yang menyebabkan pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa.

1.6 Metode dan Teknik Penelitian

Penelitian ini akan mengacu pada metode yang dikenalkan oleh Sudaryanto (1993). Disini metode merupakan cara yang harus dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitiannya. Sedang teknik adalah cara yang digunakan untuk bisa melakukan metode penelitian yang telah ditentukan. Pada

tahapan selanjutnya, Sudaryanto (1993:9) membagi metode dan teknik penelitian menjadi tiga tahapan, yakni; tahap penyediaan data, tahap analisis data, dan tahap penyajian hasil analisis data.

1.6.1 Metode Penyediaan Data

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyadap pertuturan yang dilakukan oleh penutur dan mitra tutur. Peneliti meletakkan alat perekam suara di tempat peristiwa tutur berlangsung. Setelah itu, peneliti menyimak peristiwa tutur secara langsung dan kemudian mulai mendengarkan hasil rekaman yang telah coba didapat.

Teknik dasar yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sadap. Teknik sadap digunakan untuk menyadap pembicaraan penggunaan bahasa dalam memperoleh data (Sudaryanto, 1993:133). Ketika menggunakan teknik ini, peneliti harus mendengarkan seluruh tuturan yang terjadi antara penutur dan mitra tutur.

Penelitian ini menggunakan teknik lanjutan SLC (Simak, Libat, Cakap) dengan teknik ini, peneliti akan ikut terlibat dalam tuturan, baik dalam tuturan langsung ataupun dapat berupa wawancara terhadap setiap tuturan komplain di konter telepon genggam.

Selain itu, peneliti juga menggunakan teknik wawancara dan catat dalam melaksanakan penelitian ini. Wawancara dilakukan pada pemilik konter untuk mendapatkan data tambahan seperti tahun operasional, layanan yang disediakan,

dan juga jumlah transaksi harian. Teknik catat digunakan untuk mencatat percakapan yang dibutuhkan untuk penelitian.

1.6.2 Metode Analisis Data

Setelah data yang akan dianalisis terkumpul, selanjutnya data diolah dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditentukan. Pada penelitian ini, data diolah dengan menggunakan metode padan. Metode penelitian ini dikemukakan oleh Sudaryanto (1993). Metode ini, alat penentunya berada di luar, terlepas dan tidak menjadi bagian dari bahasa yang bersangkutan (1993:15).

Metode padan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode padan translasional digunakan untuk menerjemahkan bahasa Minangkabau dan bahasa Inggris ke bahasa Indonesia . Metode padan referensial, yaitu metode padan yang alat penentunya menggunakan referen bahasa. Referensial dapat berupa kata benda, kata kerja, kata sifat, tempat dan keadaan yang diacu oleh satuan kebahasaan sebagai alat penentu. Selain itu, dalam penelitian ini juga menggunakan metode padan pragmatis yang alat penentunnya berupa mitra bicara atau lawan tutur (Sudaryanto,1993:15).

Metode padan memiliki dua teknik, yakni teknik dasar dan teknik lanjutan. Teknik dasar yang digunakan adalah Teknik Pilah Unsur Penentu (PUP). Teknik pilah unsur penentu merupakan teknik pilah yang alatnya berupa daya pilah bersifat mental yang dimiliki oleh peneliti. Nantinya penelitian ini akan menggunakan daya pilah sebagai pembeda referen dan daya pilah pragmatis. Data yang telah dikumpulkan, akan dipilah dengan mengelompokkannya kedalam

kategori-kategori maksim yang terpenuhi, maksim-maksim yang dilanggar dan juga pada faktor yang menyebabkan pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa.

Teknik lanjutan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik hubung banding memperbedakan (HBB). Penggunaan teknik lanjutan ini bertujuan untuk bisa membedakan tuturan yang sudah ada berdasarkan maksim prinsip maksim kesantunan yang dipatuhi dan dilanggar juga faktor yang menyebabkan pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa dalam tuturan komplain di konter telepon genggam.

1.6.3 Metode Penyajian Hasil Analisis Data

Pada tahap ini, metode yang digunakan adalah metode penyajian informal. Metode penyajian informal adalah perumusan dengan menggunakan kata-kata biasa, walaupun dengan terminologi yang teknis sifatnya (Sudaryanto, 1993:145). Penyajian data dengan menggunakan metode penyajian informal, memungkinkan penulis untuk dapat menyajikan analisis data secara terperinci dan detail, sehingga hasil analisis data dapat dipahami dengan mudah oleh pembaca. Selanjutnya, data disajikan secara deskriptif dalam bentuk laporan hasil dengan menjabarkan masalah yang ada, menyajikan hasil analisis secara terperinci, menginterpretasikannya dan menyajikan kesimpulan dari analisis yang dilakukan.

1.7 Populasi dan Sampel

Subroto (2007:36) menyatakan populasi adalah berupa objek penelitian. Dalam penelitian linguistik, populasi pada umumnya ialah keseluruhan individu dari segi-segi tertentu bahasa. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan tuturan dalam transaksi jual beli di konter Wiena Ponsel.

Sampel diartikan sebagai sebagian populasi yang dijadikan objek penelitian langsung, dan hendaknya mewakili dan dianggap mewakili populasi secara keseluruhan. Sampel dalam penelitian ini adalah tuturan yang mengandung prinsip kesantunan di konter Wiena Ponsel.

Populasi dan sampel didapat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik Wiena Ponsel; Dewi Sartika dan Zaken serta karyawan; Bunga Kurnia dan Hidayat.

1.8 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam empat bab. Bab I terdiri dari pendahuluan yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan kepustakaan, metode dan teknik penelitian, populasi dan sampel, dan sistematika penelitian. Bab II terdiri dari landasan teori. Bab III berisikan uraian dari analisis data. Bab IV berupa penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.