

PRINSIP KERJA SAMA DAN KESANTUNAN BERBAHASA DALAM WARUNG KOPI DAN CAFE DI SURABAYA

Muhammad Ifnan Al Irsyad

Sastra Indonesia, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Surabaya
muhammad.17020144025@mhs.unesa.ac.id

Dr. Dianita Indrawati, S.S., M.Hum.

Sastra Indonesia, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Surabaya
dianitaindrawati@unesa.ac.id

Abstrak

Ada dua prinsip yang harus dipatuhi oleh semua orang dalam bertutur, yaitu prinsip kerja sama dan prinsip kesantunan. Menurut Grice ada empat maksim dalam prinsip kerjasama, yaitu maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim relevansi, dan maksim cara. Untuk prinsip kesantunan atau kesantunan berbahasa menurut Robin Lakoff ada tiga kaidah, yaitu kaidah formalitas, kaidah ketidaktegasan, dan kaidah persamaan. Kedua prinsip tersebut akan diteliti dalam tuturan yang terjadi di Warkop dan Cafe di Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah: 1. Mendeskripsikan perbandingan prinsip kerjasama yang dilakukan oleh pelayan dan pelanggan di Warkop dan Cafe di Surabaya. 2. Mendeskripsikan perbandingan kesantunan berbahasa yang dilakukan oleh pelayan dan pelanggan di Warkop dan Cafe di Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu deskriptif kualitatif, dimana data yang dicari berupa tuturan-tuturan yang terjadi di Warkop dan Cafe, yang kemudian tuturan-tuturan tersebut akan dijelaskan maknanya sesuai dengan prinsip kerjasama dan kesantunan berbahasa. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, ditemukan empat topik penting, yaitu 1. Realisasi prinsip kerja sama, yaitu berisi tentang tuturan-tuturan yang mengandung maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim relevansi, dan maksim cara. 2. Realisasi kesantunan berbahasa, berisi tentang tuturan-tuturan yang mengandung kaidah formalitas, kaidah ketidaktegasan, dan kaidah persamaan. 3. Pelanggaran prinsip kerjasama, yaitu tuturan yang melanggar prinsip kerjasama yang hanya ditemukan pada maksim kuantitas. 4. Pelanggaran kesantunan berbahasa, yaitu berisi tentang tuturan-tuturan yang telah melanggar kaidah formalitas, kaidah ketidaktegasan, dan kaidah persamaan.

Kata kunci: tuturan, prinsip kerja sama, kesantunan berbahasa.

Abstract

Two principles must be obeyed by everyone in speaking, namely the principle of cooperation and the principle of politeness. According to Grice, there are four maxims in the principle of cooperation, namely the maxim of quantity, the maxim of quality, the maxim of relevance, and the maxim of manner. According to Robin Lakoff, there are three rules for the principle of politeness or politeness in language, namely the rules of formality, the rules of indecision, and the rules of equality. These two principles will be examined in the utterances that occurred at Warkops and Cafes in Surabaya. This study aims 1. To describe the comparison of the principle of cooperation between waiters and customers at Warkops and Cafes in Surabaya. 2. To describe the comparison of politeness in language performed by both waiters and customers at Warkops and Cafes in Surabaya. The method used in this study is descriptive-qualitative, where the data sought is in the form of utterances that occurred in Warkop and Cafe, which then their meanings will be explained by the principles of cooperation and politeness in language. From the results of the research, there were four important topics, namely 1. Realization of the principle of cooperation, which contained utterances containing maxims of quantity, maxims of quality, maxims of relevance, and maxims of manner. 2. Realization of politeness in language, which contained utterances containing rules of formality, rules of indecision, and rules of equality. 3. Violation of the principle of cooperation, namely speech that violated the principle of cooperation which is only found in the maxim of quantity. 4. Violation of language politeness, which contained utterances that have violated the rules of formality, the rules of indecision, and the rules of equality.

Keywords: *speech, cooperative principle, language politeness.*

PENDAHULUAN

Semua orang pasti butuh refreshing atau hiburan, baik yang lelah karena pekerjaan atau yang bosan karena pengangguran. Namun setiap orang memiliki jenis refreshing yang berbeda, ada yang suka traveling ke pantai atau gunung, ada yang suka hangout ke mall atau tempat-tempat wisata, ada yang suka nongkrong di cafe atau warkop. Karena, jika seseorang terus dikekang oleh pekerjaan bisa membuat seseorang itu depresi. Dilansir dari 'suara.com', kata dr. Fidiansjah pada temu media Peringatan Hari Kesehatan Jiwa Sedunia di Jakarta, Kamis (5/10/2017), salah satu penyebab gangguan jiwa dalam pekerjaan adalah beban pekerjaan yang melebihi kemampuan (Nodia, 2017). Dan jika seseorang yang terlalu lama berada di satu suasana, misalkan berada di satu tempat dengan susana yang sama setiap harinya bisa membuat orang stress. Dilansir dari 'kompas.com', menurut Christopher Cannon, juru bicara The American College of Cardiology, orang yang mengalami sindrom bosan lebih rentan terkena depresi, hal itu terjadi karena ketika orang sedang bosan atau stress, tubuh akan melepaskan hormon-hormon yang mengganggu kerja jantung (Acandra, 2010). Oleh karena itu, sesibuk apapun seseorang diharapkan bisa mencari waktu untuk refreshing dan merasakan suasana baru.

Jenis refreshing yang populer di kalangan anak muda sekarang adalah nongkrong di warkop atau Cafe, karena Warkop dan Cafe sekarang berlomba untuk membuat konsep yang nyaman dan eksis sesuai perkembangan sosial media. Sehingga banyak Cafe dan Warkop baru, yang hampir semuanya tidak ada yang sepi. Namun, setiap orang memiliki kriteria tempat favorit masing-masing, ada yang suka di Cafe, ada yang suka di Warkop. Ada beberapa hal yang membuat seseorang itu lebih memilih Cafe atau Warkop, misalnya seseorang memilih Warkop karena bisa melepaskan emosi secara lepas, seperti tertawa bebas dan mengeluarkan kata-kata negatif saat bermain game online, kemudian ada yang memilih Cafe misalnya, karena suasananya yang tenang. Dan misalkan yang suka di Warkop, pasti memiliki Warkop favorit sendiri yang dilihat dari suasananya, pelayannya, atau rasa kopinya. Pelayanan yang baik menjadi faktor penting untuk mempertahankan pelanggan yang ada. Kalau di Cafe, pelayanan adalah yang nomor satu, sikap dan bahasa disampaikan secara baik dan formal. Jika di warkop, sikap dan bahasa yang ditunjukkan oleh pelayan biasa saja seperti kesehariannya saat berkumpul dengan teman. Jadi, bahasa adalah salah satu perbedaan yang ada antara Cafe dan Warkop.

Bahasa adalah alat komunikasi yang hanya dimiliki oleh manusia, bahasalah yang membedakan manusia dengan makhluk lain, karena bahasa adalah sistem komunikasi yang terstruktur. Penggunaan bahasa yang baik akan menunjukkan karakter seseorang, karena bahasa adalah salah satu unsur kebudayaan, sehingga jika menilai bahasa seseorang juga harus menilai kebudayaan yang ada dilingkungkannya. Seseorang bisa dinilai baik atau buruk dilihat dari caranya dalam menggunakan

bahasa, apakah ia memilih bahasa yang baik atau buruk. Bahasa yang baik di Jawa Timur, karena Jawa Timur tergolong sebagai suku Jawa, maka bahasa yang baik dan sopan di seluruh Jawa Timur itu sama, yaitu bahasa Krama Inggil. Namun bahasa yang buruk di satu tempat belum tentu buruk ditempat lain. Contohnya di Jawa Timur, di kota-kota kecil yang masih pedesaan, seperti Pacitan dan Ponorogo. Di kota tersebut, kebudayaan Jawa masih sangat kental baik dalam kesenian maupun dalam kehidupan sosial. Salah satu kebudayaan Jawa yaitu mengenai adab sopan santun, di Pacitan ketika berpapasan dengan seseorang, pasti saling menyapa meskipun tidak kenal dengan orang tersebut. Kemudian ketika orang yang lebih muda berbicara dengan yang lebih tua itu menggunakan bahasa yang halus, yaitu krama inggil. Sedangkan di kota besar seperti Surabaya dan Gresik, ketika orang yang lebih muda berbicara kepada yang lebih tua menggunakan bahasa kasar, yaitu ngoko lugu itu adalah hal yang sudah lumrah di lingkungan tersebut.

Karena semakin berkembangnya zaman, semakin berkembangnya teknologi, membuat budaya yang datang dari luar negeri masuk ke sebuah daerah di Indonesia. Budaya baru yang datang tersebut, membuat budaya asli yang ada pada suatu daerah sendiri itu menjadi tergeser. Salah satunya adalah komunikasi sosial mengenai kesantunan berbahasa, menurut Chaer (2010: 26) tindak tutur adalah pandangan yang mempertegas bahwa ungkapan suatu bahasa dapat dipahami dengan baik apabila dikaitkan dengan situasi konteks terjadinya ungkapan tersebut. Sehingga suatu bahasa itu dapat diketahui apakah bahasa yang digunakan itu baik atau buruk bergantung situasi yang terjadi. Di Surabaya, budaya Jawa dalam hal sopan santun sudah mulai bergeser, yaitu hampir semua orang menggunakan bahasa ngoko lugu di semua umur, cara menilai seseorang itu menggunakan bahasa yang santun atau tidak, yaitu dengan mengetahui intonasi bicara yang digunakan. Jika menggunakan intonasi yang tinggi berarti mengindikasikan emosi marah, jadi bahasa yang digunakan bukan bahasa yang santun, sedangkan jika menggunakan intonasi yang rendah, yang lembut, berarti mengindikasikan bahasa yang santun.

Dalam sebuah tuturan ada tiga kaidah kesantunan berbahasa yang harus dipatuhi oleh penutur dan lawan tutur, menurut Chaer (2010: 10) tiga kaidah tersebut adalah (1) formalitas, (2) ketidaktegasan, (3) kesamaan atau kesekawanan. Kaidah pertama berarti melakukan tindak tutur dengan tidak menunjukkan sifat angkuh. Kaidah kedua berarti tidak memberi penegasan terhadap petutur, sehingga memberi pilihan lawan tutur untuk merespon. Dak kaidah ketiga secara sederhana bisa diartikan sebagai kesetaraan atau pertemanan, sehingga tidak menimbulkan ketegangan antara penutur dan petutur.

Di Cafe dan Warkop pasti memiliki perbedaan suasana, di Cafe suasananya terlihat mewah sehingga yang datang ke Cafe adalah orang-orang yang berstatus tinggi atau orang-orang yang elegan. Berbeda dengan di Warkop

yang suasananya sederhana, sehingga yang datang ke Warkop adalah orang biasa yang tidak terlalu memikirkan kemewahan. Karena suasananya berbeda, maka bahasa yang dipakai juga berbeda, maka dari itu penelitian ini akan diketahui kesantunan berbahasa yang ada di Cafe dan Warkop di Surabaya sesuai dengan konteks dan kaidah yang ada.

Dalam sebuah percakapan, pihak penutur dan petutur harus saling mengerti dengan apa yang sedang mereka sampaikan, agar tidak terjadi kesalah pahaman. Yule dalam (Setiyawati, 2015, hal. 14) memberikan pengertian prinsip karma sama dengan sebuah aturan yaitu : buatlah tuturan seperti yang diminta lawan tuturnya dan tuturan tersebut dapat diterima dalam lingkup percakapan yang sedang dilakukan. Jadi, ketika melakukan sebuah percakapan harus memilih tuturan yang dipahami oleh kedua belah pihak, yaitu penutur dan petutur. Prinsip kerjasama terdiri atas beberapa maksim atau kategori, Peserta tutur perlu untuk mematuhi maksim-maksim tersebut untuk memperlancar percakapan yang dilakukan. Menurut Grice dalam (Setiyawati, 2015, hal. 18) ada empat maksim dalam prinsip kerjasama, yaitu (1) maksim kuantitas, (2) maksim kualitas, (3) maksim relevansi, (4) maksim cara. Maksim pertama menjelaskan, dalam melakukan tindak tutur harus menghindari tuturan yang tidak perlu disampaikan, sehingga harus singkat tidak bertele-tele. Maksim kedua menjelaskan dalam bertutur harus mengungkapkan suatu hal yang benar dan sesuai dengan fakta. Maksim ketiga menjelaskan, peserta tutur harus memberikan informasi yang sesuai dengan topik pembicaraan. Dan maksim yang keempat menjelaskan, dalam melakukan tindak tutur, tuturan yang disampaikan harus jelas, kejelasan tuturan dilihat dari segi ilmu sintaksis dan fonologi.

Dalam penelitian ini juga akan diketahui bagaimana prinsip kerjasama yang dilakukan oleh penutur dan petutur di Warkop dan Cafe di Surabaya.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan dua permasalahan, yakni (1) Bagaimanakah perbandingan prinsip kerja sama yang dilakukan oleh pengunjung dan pelayan di Warkop dan Café di Surabaya? (2) Bagaimanakah perbandingan kesantunan berbahasa yang ditunjukkan pengunjung dan pelayan di Warkop dan Café di Surabaya? Sehingga, tujuan dari penelitian ini, yaitu (1) Mendeskripsikan perbandingan prinsip kerja sama yang dilakukan oleh pengunjung dan pelayan di Warkop dan Café di Surabaya. (2) Mendeskripsikan perbandingan kesantunan berbahasa yang ditunjukkan oleh pengunjung dan pelayan di Warkop dan Café di Surabaya.

Penelitian-penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Setiyawati (2015), Rahayu (2015), dan Laila (2015). Perbandingan penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang relevan tersebut adalah sebagai berikut.

Penelitian yang dilakukan oleh Setiyawati (2015) yang berjudul “Pelanggaran Prinsip Kerja Sama Dan Prinsip Kesantunan Pada Dialog Ketoprak Asmara Rinaseng Nala” meneliti suatu tuturan yang diduga melanggar prinsip kerjasama dan kesantunan berbahasa.

Tujuan penelitian tersebut adalah mendeskripsikan pelanggaran prinsip kerjasama dan mendeskripsikan pelanggaran kesantunan yang terdapat pada dialog ketoprak Asmara Rinaseng Nala. Sumber data yang diambil adalah video ketoprak Asmara Rinaseng Nala dan naskah ketopraknya dan metode penelitian yang dipakai adalah metode studi pustaka dan dokumentasi dengan menggunakan teknik simak dan catat. Teori yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah Prinsip Kerjasama milik Grice dan teori Prinsip Kesantunan menurut Leech.

Hasil yang didapat dari penelitian Setiyawati (2015) dalam prinsip kerja sama terdapat 21 tuturan yang dilanggar, yaitu 3 tuturan melanggar maksim kuantitas, 6 tuturan melanggar maksim kualitas, 3 tuturan melanggar maksim relevansi, dan 9 tuturan melanggar maksim cara. Kemudian dalam Prinsip Kesantunan terdapat 39 tuturan yang dilanggar, yaitu 13 tuturan melanggar maksim kearifan, 2 tuturan melanggar maksim kedermawanan, 12 tuturan melanggar maksim pujian, 4 tuturan melanggar maksim kerendahan hati, 4 tuturan melanggar maksim kesepakatan, dan 4 tuturan melanggar maksim simpati.

Penelitian Rahayu (2015) yang berjudul “Prinsip Kerja Sama Dan Kesantunan Tuturan Perawat Dalam Menghadapi Pasien Yang Mengalami Gangguan Jiwa Di Rumah Sakit Jiwa Surakarta” bertujuan mendeskripsikan bentuk prinsip kerjasama tuturan antara perawat dan pasien yang mengalami gangguan jiwa di RSJ. Surakarta. Dan mendeskripsikan wujud prinsip kesantunan dalam tuturan perawat saat menghadapi pasien yang mengalami gangguan jiwa di RSJ. Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang membentuk kualitatif dengan menggunakan strategi penelitian analisis isi. Metode dan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian Rahayu (2015) adalah rekam, simak, dan catat. Teori yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah prinsip kerjasama dan prinsip kesantunan menurut Grice dan Leech.

Hasil yang didapat dari penelitian Rahayu (2015), ditemukan 11 bentuk tuturan prinsip kerja sama, yaitu 1 tuturan mengandung maksim kuantitas, 1 tuturan mengandung maksim kualitas, 8 tuturan mengandung maksim relevansi, dan 1 tuturan mengandung maksim cara. Dan ditemukan 22 bentuk tuturan Kesantunan Berbahasa, yaitu 3 tuturan mengandung maksim kebijaksanaan, 3 tuturan mengandung maksim kedermawanan, 10 tuturan mengandung maksim penghargaan, 2 tuturan mengandung maksim kesederhanaan, 3 tuturan mengandung maksim pemufakatan, dan 1 tuturan mengandung maksim kesimpatian.

Penelitian Laila (2015) yang berjudul “Prinsip Kerja Sama Dalam Pelayanan Di Bengkel Ghadul’s Motor Kediri” penelitian tersebut dilatar belakang dengan adanya hasil pengamatan yang menemukan adanya kerjasama dalam kegiatan pelayanan di bengkel Ghadul’s Motor. Tujuan penelitian tersebut adalah (1) Mendeskripsikan maksim kuantitas dalam pelayanan di bengkel Ghadul’s Motor Kediri. (2) Mendeskripsikan maksim kualitas dalam pelayanan di bengkel Ghadul’s

Motor Kediri. (3) Mendeskripsikan maksim relevansi dalam pelayanan di bengkel Ghadul's Motor Kediri. (4) Mendeskripsikan maksim cara dalam pelayanan di bengkel Ghadul's Motor Kediri. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan deskriptif pragmatik dengan jenis penelitian kualitatif. Dan teknik yang digunakan adalah dokumentasi, rekam dan catat. Teori yang digunakan dalam penelitian Laila (2015) adalah Prinsip Kerjasama menurut Grice. Dari penelitian Laila (2015) ditemukan tuturan yang memenuhi Prinsip Kerjasama, yaitu (1) maksim kuantitas, (2) maksim kualitas, (3) maksim relevansi, dan (4) maksim cara.

Penelitian Laila (2015) dan Rahayu (2015) meneliti objek yang sama dengan penelitian ini, yaitu pelayanan yang diberikan oleh pelayan terhadap pengunjung. Namun berbeda dengan penelitian Setiyawati (2015), dalam penelitian Setiyawati (2015) objek yang diteliti adalah sebuah video dan naskah dari penampilan ketoprak. Teori Prinsip Kerjasama yang digunakan dari ketiga penelitian tersebut sama dengan penelitian ini, yaitu Prinsip Kerjasama menurut Grice. Namun teori kesantunan yang dipakai berbeda, dalam penelitian ini mengambil teori Kesantunan Berbahasa menurut Robin Lakoff sedangkan dalam penelitian Setiyawati (2015) dan Rahayu (2015) menggunakan teori Prinsip Kesantunan menurut Leech. Pendekatan yang digunakan dari ketiga penelitian tersebut sama dengan penelitian ini, yaitu pendekatan kualitatif.

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teori yang berkaitan dengan masalah penelitian, Tindak Tutur, Situasi Tutur, Masyarakat Tutur, Prinsip Kerjasama, dan Kesantunan Berbahasa;

Tindak Tutur

Kridalaksana (2008: 171) memaknai istilah tindak tutur untuk istilah yang berbahasa Inggris disebut *speech act*. Kridalaksana memberikan definisi tindak tutur atau *speech act* sebagai (1) perbuatan yang berbahasa yang dimungkinkan oleh dan diwujudkan sesuai dengan kaidah-kaidah pemakaian unsur bahasa; (2) perbuatan menghasilkan bunyi bahasa secara beraturan sehingga menghasilkan ujaran bermakna; (3) seluruh komponen linguistik dan nonlinguistik yang meliputi suatu perbuatan bahasa yang utuh, yang menyangkut partisipan, bentuk penyampaian amanat, topik, dan konteks amanat itu; (4) pengujaran kalimat untuk menyatakan agar suatu maksud dari pembicara diketahui pendengar.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa, tindak tutur adalah suatu perbuatan manusia yang disampaikan melalui sebuah ujaran. Dimana ujaran itu memiliki makna terkandung yang ingin disampaikan kepada lawan tutur. Agar lawan tutur memahami makna yang sedang disampaikan oleh penutur dapat dilihat dari cara penyampaiannya, intonasi yang dipakai, dan suasana yang sedang terjadi.

Situasi Tutur

dalam sebuah tuturan pasti ada situasi tertentu yang menyebabkan tuturan tersebut muncul. Ada beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam bertutur menurut

Leech (1983), aspek-aspek tersebut adalah sebagai berikut.

a) Penutur dan lawan tutur

Aspek-aspek yang berkaitan dengan penutur dan lawan tutur ini, antara lain usia, latar belakang sosial ekonomi, jenis kelamin, dan tingkat keakraban.

b) Konteks tuturan

Konteks dalam pragmatik merupakan semua latar belakang pengetahuan yang dipahami bersama oleh penutur dan lawan tutur.

c) Tujuan tuturan

Tujuan tuturan merupakan hal yang ingin dicapai penutur dengan melakukan tindakan tutur.

d) Tuturan sebagai bentuk tindakan atau kegiatan

Tuturan dapat dikatakan sebagai sebuah tindakan atau kegiatan, karena dalam pertuturan, sebuah tuturan dapat menimbulkan efek sebagaimana anggota tubuh lain dapat menyakiti orang lain atau mengekspresikan tindakan.

e) Tuturan sebagai produk tindak verbal

Tindakan manusia dibagi menjadi dua, yaitu tindakan verbal dan nonverbal. Memukul atau berjalan merupakan contoh dari tindakan nonverbal, sementara berbicara merupakan tindakan verbal. Tindak verbal adalah tindak mengekspresikan kata-kata atau bahasa.

Dari kelima aspek tersebut menjelaskan, dalam sebuah tuturan harus melihat siapa lawan tuturnya dan apakah lawan tutur memahami konteks yang disampaikan. Dalam bertutur harus memiliki tujuan yang jelas dan harus berhati-hati dalam menyampaikan tuturan agar tidak menyakiti lawan tutur.

Sehingga penutur ketika ingin berkomunikasi dengan pelayan atau orang di sekitar Warkop atau Cafe harus memahami situasi yang ada di Warkop atau Cafe tersebut.

Masyarakat Tutur

Dalam pertuturan tidak terlepas dari sosok manusia sebagai pelaku tindak tutur. Setiap manusia memiliki latar belakang yang berbeda, hal tersebut disebabkan adanya faktor asal daerah dan budaya yang berbeda. Dalam teori masyarakat tutur terdapat istilah verbal repertoire yang memiliki makna luas dan sempit, yaitu makna sempit verbal repertoire yang dimiliki setiap penutur secara individu, menunjukkan keseluruhan alat-alat verbal yang dikuasai oleh setiap penutur, pemilihan bentuk dan norma-norma bahasa sesuai dengan fungsi dan situasinya. Dan makna luas verbal repertoire yang menjadi milik masyarakat tutur secara keseluruhan, menunjukkan keseluruhan alat-alat verbal yang ada dalam masyarakat tutur serta norma-norma untuk menentukan pilihan variasi sesuai dengan konteks dan sosialnya. Dari penjelasan luas dan sempitnya makna verbal repertoire tersebut dapat disimpulkan, verbal repertoire adalah sistem bahasa dan norma bahasa yang dimiliki oleh setiap orang yang digunakan dalam berkomunikasi. Verbal repertoire tersebut yang kemudian dapat membentuk suatu masyarakat tutur, pengertian masyarakat tutur tersebut dapat diketahui dari pendapat beberapa para ahli berikut.

Untuk dapat disebut satu masyarakat tutur adalah adanya perasaan diantara penuturnya, bahwa mereka merasa menggunakan tutur yang sama (Djokokentjono, 1982). Menurut Djokokentjono tersebut sekelompok orang dikatakan sebagai masyarakat tutur apabila mereka merasa memiliki kesamaan dalam bertutur. Namun hal tersebut tidak dapat dilihat oleh orang lain, karena hanya dapat dirasakan oleh pelaku tutur saja

Fishman (1976: 28) menyatakan masyarakat tutur adalah suatu masyarakat yang anggota-anggotanya setidak-tidaknya mengenal satu variasi bahasa beserta norma-norma yang sesuai dengan penggunaannya. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa sekelompok orang yang minimal memahami satu variasi bahasa beserta norma-norma bahasa yang sama yang ada dilingkungan mereka dapat disebut sebagai masyarakat tutur.

Bahasa yang dimiliki masyarakat sangat beragam sehingga terkadang antara seseorang dengan orang lain sulit untuk memahami. Bloomfield (1933: 29) membatasi pengertian masyarakat tutur dengan sekelompok orang yang menggunakan sistem isyarat yang sama. batasan Bloomfield ini dianggap terlalu sempit oleh para ahli sociolinguistik, sebab dalam masyarakat modern banyak orang yang menguasai lebih dari satu ragam bahasa.

Didalam masyarakat sendiri terdapat lebih dari satu bahasa. Labov (1972: 158) memberi batasan yang menyatakan masyarakat tutur adalah satu kelompok orang yang mempunyai norma yang sama mengenai bahasa. Pendapat ini dianggap terlalu luas dan terbuka.

Jadi, masyarakat tutur bukan hanya sekelompok orang yang menggunakan bahasa yang sama, tapi juga mempunyai norma yang sama dalam menggunakan bentuk-bentuk bahasa. Beberapa pendapat menurut para ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa masyarakat tutur adalah sekelompok orang yang memiliki verbal repertoire yang sama, yaitu memahami sistem bahasa dan norma bahasa yang ada pada suatu daerah tertentu.

Agar lebih mudah dipahami, pengertian masyarakat tutur dapat digambarkan seperti berikut. Orang Medan yang datang ke Jawa, ia tidak bisa menggunakan bahasa Jawa karena baru datang ke Jawa dan belum mengerti dengan bahasa Jawa. Sehingga saat berbicara dengan masyarakat Jawa ia menggunakan bahasa Indonesia karena keduanya masuk dalam lingkup satu negara Indonesia dan keduanya paham dengan sistem dan norma bahasa Indonesia. Orang Medan tersebut tidak bisa disebut sebagai Masyarakat Tutur Jawa karena tidak paham sama sekali dengan bahasa Jawa, namun orang Medan dan orang Jawa dapat disebut sebagai Masyarakat Tutur Indonesia karena keduanya saling memahami sistem dan norma bahasa Indonesia. Orang Indonesia juga bisa disebut Masyarakat Tutur Inggris, kalau misalnya sudah lama tinggal di Inggris dan paham dengan sistem bahasa dan norma bahasa yang ada di Inggris.

Prinsip Kerja Sama

Dalam melakukan tindak tutur antara penutur dengan lawan tutur harus saling mengerti dan saling memahami dalam melakukan komunikasi, agar pertuturan dapat berjalan lancar. Sehingga ada kaidah yang harus dipatuhi,

yang disebut dengan prinsip kerja sama. Prinsip kerja sama ini dipelopori oleh seorang ilmuwan bernama Grice, dalam ilmu pragmatik prinsip itu disebut maksim. Menurut Grice ada empat maksim dalam prinsip kerja sama, yaitu (1) Maksim kuantitas, (2) Maksim kualitas, (3) maksim relevansi, dan (4) maksim cara. Berikut penjelasannya:

Maksim kuantitas menghendaki setiap peserta tutur hanya memberikan kontribusi secukupnya saja atau yang dibutuhkan oleh lawan tuturnya. Maksudnya dalam melakukan tindak tutur tidak boleh bertele-tele dan langsung pada intinya saja. Jika penutur terlalu berlebihan dalam memberikan informasi, misalnya dalam berbicara diberi awalan dan akhiran. Maka penutur tersebut telah melanggar maksim kuantitas. Dapat dilihat pada pertuturan berikut.

- 1) “Kemarin saya melihat di TV ada kericuhan dalam pertandingan sepakbola PERSIJA melawan PERSIB.”
- 2) “Jadi kemarin saya waktu pulang dari kerja mau tidur, eh baru ingat kalau ada pertandingan klub bola favoritku yaitu PERSIB. Waktu saya nyalakan TV ternyata sedang terjadi kericuhan dalam pertandingan tersebut.”

Pada pertuturan nomor 1 terlihat memenuhi maksim kuantitas, karena tuturannya langsung menjelaskan pada pokok informasi. Sedangkan tuturan nomor 2 telah melanggar maksim kuantitas, karena ia menceritakan aktivitas yang ia lakukan, yang tidak begitu penting.

Maksim kualitas menghendaki agar peserta pertuturan itu mengatakan hal yang sebenarnya, hal yang sesuai dengan data dan fakta. Artinya dalam bertutur harus memperhatikan informasi yang disampaikan, data yang didapatkan harus valid. Jika penutur menyampaikan informasi yang belum pasti kebenarannya, maka ia telah melanggar maksim kualitas. Misalnya dalam pertuturan berikut.

- 3) A: “eh, katanya pak RT meninggal.”
B: “kamu kata siapa?”
A: “aku baru dengar dari desas-desus tetangga.”

Penutur A telah menyampaikan informasi yang belum pasti kebenarannya, karena ia baru mendengar kabar dari desas-desus saja, dan sumbernya juga tidak valid karena tidak mendengar langsung dari keluarga pak RT. Jadi penutur A telah melanggar maksim kualitas.

Maksim relevansi mengharuskan setiap peserta pertuturan memberikan kontribusi yang relevan dengan masalah atau topik pembicaraan. Maksudnya dalam pertuturan apa yang disampaikan oleh penutur dan lawan tutur itu harus saling menyambung. Jika lawan tutur menyampaikan tuturan yang menyimpang dari topik pembicaraan, maka ia melanggar maksim relevansi. Dapat dilihat contohnya dalam pertuturan berikut.

- 4) A: “Kemarin aku mancing di Kali dapat ikan satu bak penuh.”
B: “Wih, dapat uang banyak dong.”

Jika dilihat sepiantas jawaban B tidak berhubungan dengan apa yang disampaikan oleh A. Namun jika A adalah seorang penjual ikan, maka jawaban B dapat berhubungan, dengan dapat ikan banyak jika ikannya dijual habis maka akan dapat uang yang banyak juga.

Jika dibandingkan dengan pertuturan berikut.

5) A: “Di Liga Indonesia yang peringkat pertama klub mana ya?”

B: “Arsenal peringkat pertama tahun ini.”

Jawaban yang disampaikan oleh B melenceng jauh dari pertanyaan A, karena Arsenal adalah klub bola di Liga Inggris, sedangkan A bertanya Liga Indonesia. Karena hal tersebut B telah melanggar maksim relevansi.

Maksim cara mengharuskan penutur dan lawan tutur berbicara secara langsung, tidak kabur, tidak ambigu, tidak berlebih-lebihan dan runtut. Maksim ini menjelaskan bagaimana cara menyampaikan pertuturan dengan jelas dan mudah dipahami oleh lawan tutur agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Terkadang ada seseorang yang tidak mengucapkan sebuah kalimat dengan benar, meskipun jika dilihat dari segi fonologi seseorang itu dapat mengucapkan fona dengan benar. Namun ada beberapa faktor yang dapat membuat hal tersebut terjadi, misalnya orang yang mengantuk dan orang yang bicaranya terlalu cepat, hal itu membuat beberapa fona yang diucapkan tidak terdengar dengan jelas. Oleh karena itu dalam bertutur harus mengucapkan pelafalan dengan tepat dan benar. Terkadang juga seseorang dalam bertutur itu kurang lengkap dan tidak runtut, misalnya dalam tuturan berikut.

6) “Dapat ikan banyak kemarin saya di Kali.”

Tuturan tersebut telah melanggar dalam ilmu sintaksis, yaitu tentang penyusunan kalimat. Sehingga dapat menimbulkan kebingungan bagi lawan tutur. Tuturan tersebut juga tidak lengkap, bagaimana ia mendapatkan ikan banyak itu, apakah dengan menjala, memancing, atau dikasih orang. Tuturan nomor 6 tersebut dapat dikatakan telah melanggar maksim cara.

Bandingkan dengan pertuturan berikut.

7) “saya kemarin memancing di Kali dapat ikan banyak.”

Tuturan nomor 7 terlihat tersusun rapi dan lengkap.

Grice (1975) dalam (Chaer, 2010: 38) menjelaskan prinsip kerja sama dalam analoginya tentang keempat maksim tersebut, yaitu.

a) Maksim kuantitas

Kalau saya memerlukan dua buah obeng, maka kontribusi yang adalah Anda memberi dua buah obeng, bukan tiga atau satu.

b) Maksim kualitas

Kalau saya memerlukan gula untuk adonan kue, maka saya tidak mengharapkan Anda memberikan garam atau tepung. Atau kalau saya membutuhkan sendok teh, maka saya tidak mengharapkan Anda memberikan sendok makan.

c) Maksim relevansi

Bila saya sedang mencampur bahan-bahan adonan kue maka saya tidak mengharapkan Anda memberikan kain oven walaupun benda yang terakhir ini saya butuhkan pada saatnya nanti.

d) Maksim cara

Saya mengharapkan teman kerja saya memahami kontribusi yang harus dilakukannya dan melaksanakannya secara rasional.

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan, bahwa prinsip kerjasama adalah bagaimana cara seseorang dalam menyampaikan informasi dengan sangat jelas, yang mudah dipahami oleh orang lain, dengan sesingkat mungkin.

Kesantunan Berbahasa

Kesantunan Berbahasa adalah suatu hal penting yang harus diperhatikan dalam percakapan, karena dengan adanya kesantunan seseorang akan merasa dihormati, sehingga pelaku tindak tutur akan merasa senang untuk melaksanakan percakapan. Wijana (1996:55) menyatakan bahwa prinsip kesantunan ada dan dibutuhkan untuk melengkapi keberadaan prinsip kerja sama yang sering dilanggar dalam proses percakapan. Dalam Chaer (2010) ada beberapa ilmuwan yang menjelaskan mengenai teori kesantunan berbahasa, diantaranya adalah Robin Lakoff, Brown dan Levinson, dan Geoffrey Leech. Berikut akan dijelaskan secara singkat pendapat dari para ilmuwan tersebut.

a. Robin Lakoff

Menurut Robin Lakoff ada tiga kaidah yang harus dipatuhi dalam bertutur, yaitu formalitas (formality), ketidaktegasan (hesitancy), dan persamaan atau kesekawanan (equality or cameraderie). Bila dijabarkan, ketiga kaidah tersebut yang pertama formalitas berarti tidak angkuh atau memaksa. Maksudnya dalam bertutur tidak boleh sombong atau meninggikan derajat sosial, misalnya dalam lingkungan kampus seorang Dosen tidak boleh menunjukkan sikap bahwa Dosen itu harus dituruti, semua ucapan Dosen itu benar, Mahasiswa harus menuruti apa yang diucapkan oleh Dosen. Sehingga seorang Mahasiswa merasa terpaksa dalam menjalankan suatu program mata kuliah. Akan lebih baik jika Dosen menerima pendapat Mahasiswa, walaupun tidak setuju, bisa dijelaskan alasannya dan mengapa Mahasiswa harus mengikuti pendapat Dosen. Agar Mahasiswa mau menerima dengan baik dan tidak ada paksaan.

Yang kedua, ketidaktegasan berarti memberi kesempatan kepada lawan tutur untuk menentukan pilihan. Setelah kaidah pertama yaitu dengan tidak memaksa selanjutnya adalah memberi beberapa pilihan kepada lawan tutur dalam menentukan reaksi yang akan ditunjukkan, sebisa mungkin memberi kebebasan kepada lawan tutur dalam menentukan pilihan. Contohnya dalam tuturan berikut.

1) “Besok antarkan aku ke Terminal jam 8 pagi.”

Kalau lawan tutur pada waktu tersebut lagi ada acara lain, maka ia akan merasa sungkan untuk menolak karena dalam tuturan tersebut tidak ada pilihan untuk menolak.

Namun jika tuturan itu seperti berikut.

2) “Apakah kamu besok ada acara? Kalau tidak, bisakah antarkan aku ke terminal besok jam 8 pagi?”

Dalam tuturan tersebut mengandung pertanyaan kepada lawan tutur, apakah besok sedang sibuk atau tidak. Kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan apakah ia mau mengantarkan ke Terminal kalau sedang tidak sibuk. Sehingga lawan tutur bebas dalam menentukan pilihan dan tidak merasa sungkan untuk menolak.

Selanjutnya kaidah ketiga, yaitu persamaan atau kesekawanan, berarti bertindak seolah-olah lawan tutur adalah teman. Maksudnya dalam melakukan tindak tutur harus santai dan tenang, tidak kaku meskipun lawan tuturnya adalah orang yang baru dikenal atau seseorang yang derajat sosialnya lebih tinggi. Misalkan seorang Sales yang akan melaporkan masalah yang terjadi kepada Supervisor, maka Sales tersebut harus menyampaikan secara gamblang mengenai masalah apa saja yang ia hadapi di lapangan. Jika Sales merasa canggung untuk melaporkan masalah yang ia hadapi maka masalah tersebut tidak akan teratasi dan Sales juga tidak dapat meningkatkan kemampuannya dalam terjun di lapangan.

b. Brown dan Levinson

Menurut Brown dan Levinson (1978) dalam (Chaer, 2010:49), teori kesantunan berbahasa itu berkisar atas nosi muka (face). Semua orang rasional memiliki muka, dan muka tersebut harus dijaga dan dipelihara. Arti muka di sini dalam bahasa Indonesia seperti pribahasa kehilangan muka, mukanya jatuh, menyembunyikan muka, dll.

Brown dan Levinson mengatakan muka itu ada dua segi, yaitu muka positif dan muka negatif. Muka negatif adalah citra diri setiap orang rasional yang ingin dihargai waktunya untuk bebas melakukan segala sesuatu yang sedang atau ingin ia kerjakan. Sehingga bila ada tindak tutur direktif seperti kalimat permintaan atau perintah, maka muka negatif seseorang tersebut terancam. Karena orang itu sudah kehilangan kebebasannya untuk melakukan sesuatu yang ia kerjakan. Misalnya ada seseorang yang sedang duduk bersantai di depan rumah sambil minum kopi, kemudian ada yang menyuruhnya untuk mengerjakan suatu hal yang lain. Ini sama saja dengan tidak membiarkannya untuk menikmati kegiatan yang sedang ia lakukan.

Sedangkan yang dimaksud muka positif adalah citra diri setiap orang yang memiliki keinginan agar apa yang ia lakukan, apa yang ia miliki, apa yang ia perbuat itu dianggap suatu hal yang baik dan dihargai oleh orang lain. Misalnya ada orang yang memiliki Gawai Iphone X. Lalu ada yang mengatakan "ah, baru Iphone X belum Iphone 12 Pro." Maka, muka positif orang tersebut terancam, karena apa yang ia miliki belum tentu dimiliki oleh orang lain itu tidak dihargai.

Karena adanya muka negatif dan muka positif, maka ada juga kesantunan negatif untuk menjaga muka negatif dan kesantunan positif untuk menjaga muka positif. Ketika penutur menunjukkan muka positif atau negatif, lawan tutur harus memperhitungkan derajat keterancaman yang akan diterima oleh penutur, sehingga lawan tutur mempunyai strategi tuturan yang santun yang harus diucapkan. Orang yang mampu menjaga muka negatif dan muka positif itu adalah orang yang santun menurut Brown dan Levinson.

Ada strategi untuk menjaga muka seseorang menurut Brown dan Levinson, yaitu strategi kesantunan negatif dan strategi kesantunan positif. Berikut strategi kesantunan negatif yang diangkat dari Gunarwan (1994).

- (a) Gunakan tuturan tidak langsung.
- (b) Gunakan pagar (hedge).

- (c) Tunjukkan sikap pesimis.
- (d) Minimalkan paksaan.
- (e) Berikan penghormatan.
- (f) Mintalah maaf.
- (g) Pakailah bentuk impersonal yaitu dengan tidak menyebutkan penutur atau lawan tutur.
- (h) Ujarkan tindak tutur itu sebagai kesantunan yang bersifat umum.

Selanjutnya strategi untuk kesantunan positif menurut Brown dan Levinson adalah sebagai berikut yang diangkat dari Pramujiono (2008).

- (a) Memperhatikan kesukaan, keinginan, dan kebutuhan lawan tutur.
- (b) Membesar-besarkan perhatian, persetujuan, dan simpati kepada lawan tutur.
- (c) Mengintensifkan perhatian penutur dengan mendramatisasikan peristiwa dan fakta.
- (d) Menggunakan penanda identitas kelompok.
- (e) Mencari persetujuan dengan topik yang umum atau mengulang sebagian atau seluruh ujaran penutur.
- (f) Menghindari ketidaksetujuan dengan pura-pura setuju, persetujuan yang semu.
- (g) Menunjukkan hal-hal yang dianggap mempunyai kesamaan melalui basa-basi dan praanggapan.
- (h) Menggunakan lelucon.
- (i) Menyatakan paham atau mengerti akan keinginan lawan tutur.
- (j) Memberikan tawaran atau janji.
- (k) Menunjukkan keoptimisan.
- (l) Melibatkan penutur dan lawan tutur dalam aktivitas.
- (m) Memberikan pertanyaan atau meminta alasan.
- (n) Menyatakan hubungan secara timbal balik (resiprokal).
- (o) Memberikan hadiah (barang, simpati, perhatian, kerja sama.) kepada lawan tutur.

c. Geoffrey Leech

Ada enam prinsip kesantunan menurut Geoffrey Leech yang dijabarkan menjadi maksim, yaitu (1) maksim kebijaksanaan, (2) maksim penerimaan, (3) maksim kemurahan, (4) maksim kerendahan hati, (5) maksim kecocokan, (6) maksim kesimpatian.

Maksim kebijaksanaan mengharuskan setiap peserta tutur untuk meminimalkan kerugian orang lain, atau memaksimalkan keuntungan bagi orang lain. Maksudnya, dalam bertutur harus memperhatikan akibat dari apa yang disampaikan kepada lawan tutur. Jangan sampai lawan tutur merasa dirugikan atas apa yang dituturkan oleh penutur. Contohnya dalam pertuturan berikut.

- 1) "masuklah ke dalam!"

Dalam pertuturan tersebut terkesan memaksa, namun bila dibandingkan dengan pertuturan berikut

- 2) "maukah kamu masuk ke dalam?"

Dalam pertuturan nomor 2 terlihat lebih santun, karena memerintah secara tidak langsung dan dengan cara bertanya.

Maksim penerimaan menghendaki setiap peserta tutur untuk memaksimalkan kerugian bagi diri sendiri dan meminimalkan keuntungan diri sendiri. Kalau dalam maksim kebijaksanaan perhatian ditujukan kepada lawan tutur sedangkan dalam maksim penerimaan perhatian ditujukan kepada diri sendiri, yaitu membiarkan diri sendiri yang rugi bukan lawan tutur. Dapat dilihat dari pertuturan berikut.

3) Ayo ke Mall, belikan aku jajan ya!

Dalam tuturan tersebut terlihat kurang santun karena penutur memaksimalkan keuntungan untuk diri sendiri.

Namun jika dilihat dari tuturan berikut

4) Ayo belanja ke Mall aku yang bayar?

Dalam tuturan nomor 4 penutur berusaha untuk memaksimalkan kerugian bagi diri sendiri.

Maksim kemurahan menuntut setiap peserta tutur untuk memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain. Intinya setiap peserta tutur harus memberikan penghormatan yang lebih kepada lawan tutur. Misalnya ada orang tua yang bercerita kepada anak muda mengenai keluarganya, entah tentang suasana keluarganya di rumah seperti apa, anaknya kerja dimana, atau dulunya dia seperti apa. Memang sudah lumrah sosok orang yang sudah lansia suka bercerita ngalor-ngidul meskipun cerita itu sudah sering kali diceritakan, atau cerita hal-hal yang tidak penting. Maka sebagai bentuk penghormatan terhadap orang tua sebaiknya sikap anak muda tersebut adalah mendengarkan dan mengiyakan saja apa yang dikatakan oleh orang tua itu.

Maksim kerendahan hati menuntut setiap peserta tutur untuk memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri dan meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri. Jika maksim kemurahan ditujukan kepada lawan tutur, maksim kerendahan hati ini ditujukan kepada diri sendiri, yaitu dengan mengecilkan rasa hormat diri sendiri kepada lawan tutur. Misalnya dalam pertuturan berikut,

5) A: “kamu baik sekali membelikan kita pentol.”

B: “ah, bukan apa-apa cuma pentol aja kok.”

Bandingkan dengan tuturan berikut,

6) A: “kamu baik sekali membelikan kita pentol.”

B: “iya dong, aku kan emang baik orangnya.”

Pada tuturan nomor 5, penutur B memenuhi prinsip kesantunan karena merendahkan rasa hormat dirinya terhadap orang lain. Sedangkan pada tuturan nomor 6, penutur B terlihat tidak santun karena berusaha meninggikan kehormatannya pada orang lain.

Maksim kecocokan menghendaki agar setiap peserta tutur memaksimalkan kesetujuan di antara mereka, dan meminimalkan ketidaksetujuan diantara mereka. Dalam tindak laku pertuturan ketika lawan tutur menyampaikan pendapat atau meminta pendapat sebaiknya penutur memberi ungkapan setuju agar lawan tutur tidak kecewa. Walaupun tidak setuju, berilah persetujuan atas pendapat yang disampaikan oleh lawan tutur, namun dengan ditambahkan dengan pendapat diri sendiri. Misalnya dalam pertuturan berikut diangkat dari Caher (2010)

7) A: “Kericuhan dalam sidang umum DPR itu sangat memalukan.”

B: “ Ah, tidak apa-apa, itulah dinamikanya demokrasi.”

8) A: “Kericuhan dalam sidang umum DPR itu sangat memalukan.”

B: “Memang, tetapi itu hanya melibatkan beberapa oknum anggota DPR saja.”

Pada tuturan B nomor 7 terlihat tidak santun, karena B mengungkapkan ketidaksetujuan dengan sepenuhnya. Sedangkan tuturan B pada nomor 8 terlihat santun, karena ketidaksetujuan B di nomor 8 diungkapkan secara parsial.

Maksim kesimpatian mengharuskan semua peserta pertuturan untuk memaksimalkan rasa simpati dan meminimalkan rasa antipati kepada lawan tuturnya. Maksudnya jika lawan tutur mendapatkan suatu kebahagiaan maka penutur wajib mengucapkan selamat. Dan bila lawan tutur mengalami musibah maka penutur harus mengucapkan bela sungkawa sebagai tanda kesimpatian.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa orang yang santun adalah orang yang mampu memberi rasa hormat pada setiap peserta tutur. Bisa dilihat pada kaidah pertama dan ketiga milik Robin Lakoff, yaitu tidak angkuh, tidak meninggikan derajat sosialnya, dan menganggap lawan tutur seolah-olah adalah temannya. Misalnya ada seorang Bos perusahaan yang berbicara pada bawahannya, dengan tidak menunjukkan derajatnya sebagai Bos perusahaan, ia sudah menurunkan harga dirinya sebagai bentuk penghormatan.

Kemudian teori muka menurut Brown dan Levinson, bisa dikatakan yang dimaksud muka menurut Brown dan Levinson adalah harga diri seseorang. Salah satu bentuk rasa hormat pada seseorang adalah dengan menjaga harga diri seseorang tersebut agar tidak jatuh.

Menjaga harga diri seseorang juga disampaikan oleh Geoffrey Leech pada prinsipnya, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim penerimaan, maksim kemurahan, dan maksim kerendahan hati. Pada maksim tersebut setiap peserta tutur diharapkan memaksimalkan kehormatan orang lain dan meminimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri.

Dari beberapa teori kesantunan berbahasa menurut para ahli tersebut, peneliti mengambil teori milik Robin Lakoff, karena pendapat Robin Lakoff lebih singkat, jelas, dan mencakup semua sisi kesantunan masyarakat. Contohnya dalam prinsip kesantunan Geoffrey Leech, maksim pertama sampai keempat menunjukkan sikap merendahkan harga diri sendiri dan meninggikan harga diri orang lain. Hal tersebut sudah masuk dalam kaidah pertama milik Robin Lakoff yang pertama yaitu, dengan tidak menunjukkan sikap angkuh dan memaksa, misalnya seorang Bos perusahaan yang tidak menunjukkan derajatnya sebagai Bos kepada bawahannya sama saja dengan merendahkan harga dirinya sebagai Bos. Kemudian prinsip kesantunan milik Geoffrey Leech yang kelima dan keenam, yaitu maksim kecocokan yang berarti persamaan pendapat dan maksim kesimpatian yang berarti harus ikut perasaan, jika lawan tutur merasa senang maka harus ikut senang dengan mengucapkan selamat dan jika lawan tutur merasa sedih juga harus ikut merasa sedih dengan mengungkapkan rasa bela sungkawa. Kedua maksim tersebut masuk dalam kaidah milik Robin Lakoff

yang ketiga yaitu kesekawanan atau persamaan. Yang berarti setiap peserta tutur harus menyamakan posisinya terhadap lawan tutur, entah itu mengenai derajat sosial, perasaan, ataupun pendapat.

Sedangkan teori kesantunan berbahasa menurut Brown dan Levinson yang menyebutkan setiap manusia yang rasional memiliki muka dan muka tersebut dibagi atas dua segi, yaitu muka negatif dan muka positif. Teori tersebut menjelaskan bahwa setiap orang harus menjaga harga diri orang lain, baik menghargai waktu yang ia miliki atau apapun yang ia dapatkan. Dan ada banyak sekali strategi yang harus diperhatikan untuk memberi pertuturan yang santun. Hal tersebut yang menurut peneliti kurang efektif jika dibandingkan dengan teori kesantunan berbahasa menurut Robin Lakoff dan karena hal tersebut peneliti lebih memilih teorinya Robin Lakoff.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bersifat kualitatif karena data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan berupa kata-kata atau gambaran situasi yang membentuk kata-kata tersebut. Penelitian ini juga dilakukan semata-mata hanya berdasar pada fakta yang ada atau fenomena yang memang secara empiris ada di lingkungan masyarakat.

Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu metode deskriptif kualitatif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2000:3). Metode deskriptif dalam penelitian ini mempelajari tindak laku tutur yang dilakukan oleh pelayan dan pengunjung dalam Warkop dan Cafe pada situasi tertentu, yang di dalamnya termasuk juga hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses yang sedang berlangsung dan berpengaruh dari suatu fenomena (Nazir dalam Sugiono, 1997:21).

Digunakannya metode kualitatif dalam penelitian ini dengan pertimbangan bahwa data yang akan dihasilkan berupa data tertulis atau lisan. Tujuan metode deskriptif adalah menggambarkan secara tepat tindak laku tutur setiap individu, atau situasi tutur yang terjadi dan memberi gambaran secara cermat. Analisis menekankan pada makna yang terkandung dalam bentuk pemakaian prinsip kerja sama dan prinsip kesantunan untuk mendeskripsikan tuturan yang tersirat.

Data atau bahan dalam penelitian ini adalah berupa dialog tuturan antara pelayan dan pelanggan di Warkop dan Cafe. Sedangkan sumber datanya adalah pelayan dan pengunjung itu sendiri yang ada di Warkop atau Cafe.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode simak, yaitu untuk menyimak penggunaan bahasa yang dipakai oleh pengunjung dan pelayan di Warkop dan Cafe. Dalam metode simak terdapat teknik dasar dan teknik lanjutan. Teknik dasar dalam metode simak yaitu teknik sadap, karena dalam praktiknya penelitian dilakukan tanpa sepengetahuan pihak yang diteliti. Teknik tersebut harus dilakukan dengan cerdas dan piawai agar pihak yang diteliti tidak mengetahui kalau ia sedang diamati. sehingga data yang diperoleh real atau alami, tidak dibuat-buat.

Teknik lanjutan dalam metode simak ada dua yaitu yang pertama teknik simak bebas libat cakap yang disingkat SBLC, dalam teknik tersebut peneliti hanya mengamati saja tidak berpartisipasi dalam dialog. Teknik yang kedua yaitu teknik simak libat cakap yang disingkat SLC, teknik tersebut yang akan dilakukan dalam penelitian ini. Yaitu selain mengamati penggunaan bahasa yang dilakukan pengunjung dan pelayan, peneliti juga berpartisipasi dalam dialog kepada pelayan, agar dapat diketahui secara langsung penggunaan bahasa yang disampaikan oleh pelayan Warkop dan Cafe.

Kemudian dilakukan juga teknik rekam dan teknik catat. Teknik rekam dilakukan dengan cara merekam suara ataupun video dengan menggunakan Gawai. Sedangkan teknik catat dilakukan untuk mencatat hal-hal yang sekiranya penting dalam penelitian. Teknik rekam dan teknik catat ini dilakukan guna menyimpan data penelitian agar lebih memudahkan saat proses analisis data.

Dalam teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode simak. Metode tersebut digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang menunjang dan melengkapi tentang pelayanan yang ada di Warkop dan Cafe. Adapun prosedur pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Memilih tempat yang akan dijadikan objek penelitian.
2. Datang ke tempat (Warkop dan Cafe) sebagai pengunjung.
3. Menyimak tuturan yang disampaikan pelayan kepada peneliti.
4. Mengamati situasi dan pertuturan yang ada di Warkop dan Cafe.
5. Mencatat hal-hal yang dianggap penting dalam penelitian.
6. Merekam situasi yang ada.

Dalam melakukan pengumpulan data terdapat beberapa instrumen yang digunakan untuk mempermudah dalam menghasilkan data yang maksimal. Yang pertama adalah pedoman pengamatan, saat melakukan penyadapan harus diketahui objek yang akan diteliti. Agar lebih mudah dalam menyimak data yang sedang dicari, maka diperlukan adanya pedoman pengamatan. Dalam penelitian ini objek penelitiannya adalah sebuah tuturan yang disampaikan oleh pelayan dan pelanggan. Pedoman pengamatan tersebut dibuat dalam bentuk tabel seperti berikut.

No.	Konteks Tuturan	Tuturan Yang Disampaikan
1	Menyambut pelanggan	Pelayan: Silahkan! Untuk berapa orang? Pelanggan: dua aja.
2	Menunjukkan daftar menu	Pelayan: silahkan! Pelanggan: iya.
3	Membayar	Pelanggan2: ini Te. (memberikan uang)

		Pelayan: kembali empat ribu, ini. (memberikan uang kembalian)
3	Mengantar Minuman	Pelayan: kopi hitam dua ya? Pelanggan1: iya.

Tabel 1. Kartu Data

Konteks tuturan dalam tabel menjelaskan apa yang sedang dibicarakan oleh pelayan dan pelanggan sedangkan tuturan yang disampaikan dalam tabel adalah sebuah tuturan yang sedang diucapkan oleh pelayan dan pelanggan. Dengan adanya pedoman tersebut peneliti dapat dengan mudah menyimak dan mencatat hal-hal yang masuk dalam objek penelitian.

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian adalah teknik analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki., selanjutnya dianalisis dan dideskripsikan secara rinci sehingga pembaca dapat memahaminya.

Dalam melakukan analisis data harus didasarkan pada prosedur dan langkah-langkah tertentu. Berikut ini adalah beberapa langkah analisis data dalam penelitian ini :

1. Tahap pertama dalam melakukan analisis data adalah mengumpulkan semua data yang sudah diperoleh untuk dianalisis.
2. Tahap kedua mentranskrip data yang berupa video atau rekaman suara ke dalam bentuk tulisan.
3. Tahap ketiga memilah setiap data yang sudah dikumpulkan, data yang sudah dikumpulkan akan dipilah berdasarkan tempat, yaitu Warkop atau Cafe. Dan dipilah berdasarkan teori, penelitian ini meneliti Prinsip Kerjasama dan Kesantunan Berbahasa, sehingga data yang sudah diperoleh akan dipilah sesuai dengan maksim dan kaidah yang ada.
4. Tahap keempat adalah pengodean data, data yang sudah dikumpulkan dan dipilah sesuai dengan maksim dan kaidah untuk mempermudah penganalisisan data dan memberikan identitas yang jelas terhadap data yang telah terkumpul dan terseleksi. Kode yang digunakan dalam tahap pengodean yaitu menggunakan rumus (No. data/ kode maksim&kaidah/ tempat/ tanggal.bulan/ nomor urut tuturan.)

Berikut adalah kode maksim dan kaidah yang akan digunakan.

Kode prinsip kerjasama

- Maksim kuantitas : Mknt
- Maksim kualitas : Mklt
- Maksim relevansi : Mrlv
- Maksim cara : Mcr

Kode kesantunan berbahasa

- Kaidah formalitas : Kfml
- Kaidah ketidaktegasan : Kktt

Kaidah persamaan : Kpsm

Kode tempat

- Artap Cafe : C.Art
- Upnormal Cafe : C.Up
- Warkop Arjuno : W.Arj
- Warkop Podo Mampir : W.PM

Contoh (D1/Mknt/C.Art/23.05/1)

Keterangan:

- D1 : data penelitian ke-1
- Mknt : kode maksim kuantitas
- C.Art : Artap Cafe
- 23.05 : tanggal 23 bulan Mei
- 1 : nomor urut tuturan data ke-1

Contoh (D1/Kfml/W.Arj/23.05/1)

Keterangan:

- D1 : data penelitian ke-1
- Kfml : kode kaidah formalitas
- W.Arj : Warkop Arjuno
- 23.05 : tanggal 23 bulan Mei
- 1 : nomor urut tuturan data ke-1

5. Tahap keempat yang terakhir adalah penyampaian kesimpulan. Dari hasil pemerolehan data yang sudah dipilah dan dikelompokkan berdasarkan tempat dan teori, selanjutnya adalah menyimpulkan bagaimana perbandingan prinsip kerjasama dan kesantunan berbahasa yang ada di Warkop dan Cafe

Berdasarkan data tuturan yang sudah terkumpul, setiap tuturan akan dikelompokkan sesuai dengan teori yang dipakai, apakah tuturan itu masuk prinsip kerjasama atau kesantunan berbahasa, kemudian dikelompokkan lagi dalam maksim atau kaidah yang ada dalam teori tersebut. Dalam penganalisisan data ini akan dibuat dua buah tabel atau kartu data, yaitu kartu data untuk prinsip kerjasama dan kartu data untuk kesantunan berbahasa, yaitu seperti berikut.

No	Prinsip Kerja Sama			
	Konteks Tuturan	Tuturan yang disampaikan	Maksim	Tempat
1	Menyambut pelanggan	Pelayan: Silahkan! Untuk berapa orang? Pelanggan : dua aja.	Kuantitas	Artap Cafe

2	Mempersilahkan keluar	Pelayan: selamat jalan. Terimakasih. Pelanggan : iya.	Kuantitas	Artap Cafe
3	Mengantar minuman	Pelayan: kopi hitam dua ya? Pelanggan: iya.	Kualitas	Warkop Arjuno
4	Memesan minuman	Pelanggan: Kopi hitam dua Te. Pelayan: kopi hitam dua 8ribu, langsung bayar!	Relevansi	Warkop Arjuno

Tabel 2. Data Prinsip Kerjasama

No.	Kesantunan Berbahasa			
	Konteks Tuturan	Tuturan yang disampaikan	Kaidah	Tempat
1	menanyakan wifi	Pelanggan: ohhh, iya. Terimakasih. Pelayan: iya, sama-sama.	Persamaan	Upnormal Café
2	memberikan tagihan	Pelayan: kembali 42 ribu. Pelanggan 1: makasih mas	formalitas	Upnormal Café
3	mengantar minuman	Pelayan: amet (menaruh minuman di meja) Pelanggan : nggeh.	formalitas	Warkop Thole
4	memesan minuman	Pelanggan 1: Kopi hitam. Pelayan: Kopi hitam, sama?	ketidaktegasan	Warkop Arjuno

Tabel 3. Data Kesantunan Berbahasa

Dalam Bab ini dipaparkan hasil analisis prinsip kerja sama dan kesantunan berbahasa dalam Warkop dan Café di Surabaya. Hasil penelitian ini meliputi realisasi prinsip Kerjasama, realisasi kesantunan berbahasa, pelanggaran prinsip kerja sama, dan pelanggaran kesantunan berbahasa.

Prinsip Kerja Sama Antara Pelayan Dengan Pelanggan Dalam Warkop Dan Café Di Surabaya

Prinsip kerja sama menurut Grice dalam, (Chaer, 2010: 34) ada empat maksim, yaitu maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim relevansi dan maksim cara. Berikut adalah prinsip kerjasama yang ditemukan di warkop dan cafe di Surabaya.

Realisasi Prinsip Kerja Sama Antara Pelayan Dengan Pelanggan Dalam Cafe Di Surabaya

a) Realisasi Maksim Kuantitas

Menurut Gries dalam, (Chaer, 2010: 34) Maksim kuantitas mengharuskan setiap peserta tutur untuk memberikan kontribusi secukupnya, tidak berlebihan. Jadi dalam bertutur harus menyampaikan tuturan yang langsung pada intinya saja, tidak bertele-tele.

Di Cafe ditemukan maksim kuantitas yang sudah dipatuhi oleh pelayan dan pelanggan, namun pelanggan terlihat lebih sering mematuhi maksim tersebut daripada pelayan. Dalam maksim kuantitas ini pelayan dan pelanggan hanya menyampaikan tuturan satu atau dua kata saja. Berikut adalah tuturan yang mengandung maksim kuantitas yang ditemukan di Cafe.

Pelayan : Silahkan! Untuk berapa orang?

Pelanggan : **dua aja.**

(D1/Mknt/C.Art/23.05/1)

Konteks: Menyambut pelanggan

Tuturan tersebut disampaikan ketika pelanggan,

baru masuk ke Café dan disambut oleh pelayan yang berada di samping pintu masuk. Pelayan bertanya untuk berapa orang, karena mungkin saja teman atau kerabat pelanggan akan ada banyak yang datang, sehingga pelayan bisa sekaligus menyiapkan tempat duduknya. Namun pelanggan menjawab dengan singkat dan tegas untuk menyiapkan tempat duduk buat dua orang saja.

Pelanggan 1 : Ice latte satu.

Pelayan : latte ice satu sama?

Pelanggan 2 : aku latte juga, yang ice ya!

Pelayan : **itu saja?**

Pelanggan 2 : **iya.**

(D1/Mknt/C.Art/23.05/2)

Konteks: Memesan menu

Dalam tuturan tersebut terdapat dua pelanggan dan satu pelayan, tuturan tersebut disampaikan ketika pelanggan sedang memesan menu. Setelah kedua pelanggan tersebut selesai memesan menu, pelayan bertanya apakah masih ada menu lain yang mungkin ingin dipesan lagi oleh pelanggan, namun dengan tuturan yang singkat. Dan pelanggan menjawab dengan tuturan yang singkat pula, yaitu hanya dengan menjawab “iya.”

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayan : **permisi!**
 Pelanggan : **iya.**
 Pelayan : **silahkan!** (mempersilahkan minum)
 Pelanggan : **terimakasih.**
(D1/Mknt/C.Art/23.05/3)

Konteks: Mengantar pesanan

Dalam tuturan tersebut, kedua lawan tutur memberikan tuturan yang sangat singkat. Ketika pelayan akan menaruh minuman dimeja, pelayan memohon untuk meletakkan minuman tersebut dengan satu kata tuturan dan pelanggan menjawab dengan singkat “iya”, kemudian saat pelayan mempersilahkan pelanggan untuk minum, dengan tuturan yang singkat dan pelanggan hanya mengucapkan “terimakasih”. Keduanya hanya mengucapkan tuturan yang singkat karena memang tidak ada hal lain yang harus diucapkan, karena itu keduanya memenuhi prinsip kerjasama dalam maksim kuantitas.

Pelanggan : **Billnya kak.**
 Pelayan : mau bayar di sini atau langsung ke kasir?
 Pelanggan : **di sini saja.**
(D1/Mknt/C.Art/23.05/4)

Konteks: meminta bill.

Saat hendak pulang, pelanggan mau membayar dikasir yang ada di dalam Café, kemudian diberitahu oleh pelayan bahwa kalau mau membayar harus ke kasir depan. Akhirnya pelanggan duduk lagi dan meminta bill ke pelayan. Tanpa basa-basi pelanggan langsung meminta bill dengan tuturan yang singkat, dan langsung ditanggapi oleh pelayan dengan mengambil bill di kasir depan. Saat pelayan bertanya ke pelanggan, mau bayar di tempat atau ke kasir, pelanggan hanya bilang “di sini saja” kemudian pelayan menunggu pelanggan untuk memberikan uang. Peristiwa yang terjadi dalam tuturan tersebut dapat diketahui, meskipun pelanggan memberikan kontribusi yang sangat sedikit dalam bertutur, namun pelayan dapat memahami maksud tuturan tersebut dan langsung mengambil tindakan. Oleh karena itu tindak tutur yang dilakukan oleh pelayan dan pelanggan tersebut telah memenuhi prinsip kerjasama, di mana pelanggan tidak perlu banyak menjelaskan mengenai apa yang harus dilakukan oleh pelayan.

Pelayan : selamat jalan. Terimakasih.
 Pelanggan : **iya.**
(D1/Mknt/C.Art/23.05/5)

Konteks: mempersilahkan keluar.

Dalam tuturan tersebut pelayan mengucapkan selamat jalan dan terimakasih kepada pelanggan karena sudah berkunjung ke Café tersebut. Namun pelanggan hanya menyampaikan tuturan dengan singkat, dengan mengucapkan “iya”. Dalam maksim kuantitas, menurut Gries peserta tutur diharapkan menghindari tuturan yang tidak diperlukan, sehingga tuturan diatas dinilai telah memenuhi maksim kuantitas.

Pelayan : duduknya nanti disebelah mana mas?

Pelanggan : sebelah sana saja mas.
 (menunjuk tempat)

Pelayan : sebelah sini ya? (menunjuk tempat)

Pelanggan : **iya**
(D2/Mknt/C.Up/24.05/6)

Konteks: Menanyakan tempat duduk

Saat pelanggan masuk ke Café dan menuju kasir untuk memesan, pelayan langsung bertanya kepada pelanggan dimana ia akan duduk. Ketika pelayan bertanya kepada pelanggan untuk memastikan tempat yang dipilih oleh pelayan, pelanggan hanya mengatakan “iya”. Tuturan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut sangat singkat, sehingga bisa dinilai sudah memenuhi maksim kuantitas.

Pelayan : atas nama siapa?
 Pelanggan : atas nama Boy mas.
 Pelayan : atas nama Boy ya?

Pelanggan : **iya**
(D2/Mknt/C.Up/24.05/7)

Konteks: Menanyakan nama pemesan

Terkadang di suatu Café pelanggan ditanya mengenai atas nama siapa, agar dapat memudahkan pelayan saat mengantar pesanan waktu Café itu ramai. Dalam tuturan tersebut ketika pelayan bertanya kepada pelanggan untuk memastikan nama yang benar, pelanggan hanya mengatakan “iya” karena memang tidak perlu ada tuturan lagi yang harus disampaikan, agar proses pesan mengenai bisa cepat selesai dan pelayan bisa segera duduk. Dalam tuturan tersebut, terlihat pelanggan telah memenuhi prinsip kerjasama yaitu maksim kuantitas.

Pelayan : indomie goreng jumbo dua?
 Pelanggan2 : **iya.**

(D2/Mknt/C.Up/24.05/8)

Konteks: memesan menu

Dalam tuturan tersebut, terlihat pelayan sedang memastikan pesanan yang sudah dipesan oleh pelanggan, dan pelanggan hanya mengatakan “iya”. Tuturan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut dipastikan telah memenuhi maksim kuantitas, karena hanya menyampaikan tuturan seperlunya saja.

Pelanggan3 : saya juga indomie goreng jumbo.

Pelayan : pakai telur?

Pelanggan3 : ndak pakai.

Pelayan : yang nggak pakai dua, yang pakai satu?

Pelanggan : **iya.**
(D2/Mknt/C.Up/24.05/9)

Konteks: memesan menu

Diketahui dalam tuturan tersebut ada tiga pelanggan yang datang bersama dan mereka semua memesan menu indomie goreng jumbo, namun ada yang pakai telur dan tidak. Ketika pelayan memastikan pesanan mereka, salah satu pelanggan hanya mengatakan “iya”, tuturan tersebut disampaikan dengan tegas untuk menerangkan bahwa pesanan tersebut sudah benar. Tuturan singkat yang disampaikan oleh pelanggan tersebut dipastikan sudah memenuhi maksim kuantitas.

Pelanggan1 : minumannya, aku teh tawar saja mas.

Pelayan : teh tawar, manis apa dingin?

Pelanggan1 : **dingin.**

Pelayan : dingin ya?

Pelanggan1 : **iya**

(D2/Mknt/C.Up/24.05/10)

Konteks: memesan menu

Dalam tuturan tersebut, ketika pelanggan memesan minuman dan pelayan bertanya untuk memastikan apa yang dipesan oleh pelanggan, pelanggan hanya menjawab dengan tuturan singkat. Dalam tuturan tersebut pelanggan selalu menyampaikan tuturan yang singkat, jadi pelanggan tersebut telah memenuhi maksim kuantitas.

Pelanggan3 : saya teh tawar dingin.

Pelanggan2 : yang dingin dua yang panas satu.

Pelayan : dua dingin satu panas ya?

Pelanggan3 : **iya.**

(D2/Mknt/C.Up/24.05/11)

Konteks: memesan menu

Dalam tuturan tersebut ada pelanggan nomor tiga, berarti ada tiga pelanggan yang berkunjung bersama. Namun dalam konteks tuturan tersebut disebutkan hanya dua pelanggan, yaitu pelanggan nomor dua dan tiga. Pelanggan nomor tiga sedang memesan minuman, kemudian pelanggan nomor dua menjelaskan apa yang sudah mereka pesan. Pelayan lalu bertanya untuk memastikan kembali apa yang sudah pelanggan pesan, dan pelanggan nomor tiga hanya mengucapkan "iya". Pelanggan menyampaikan tuturan singkat itu dengan tegas, agar cepat dicatat pelayan dan segera disiapkan pesannya. Tuturan pelanggan yang singkat itu telah memenuhi maksim kuantitas.

Pelayan : paling bawah sudah saya kasih catatan mas, (menunjukkan layar komputer yang mengarah ke pelanggan). Tiga minuman tiga makanan, 58 ribu.

Pelanggan1 : **mi si mas.** (memberikan uang).

Pelayan : **iya.** (menerima uang).

(D2/Mknt/C.Up/24.05/12)

Konteks: memberi tagihan.

Dalam tuturan tersebut, pelayan sedang menjelaskan apa yang sudah dipesan oleh pelanggan dan berapa tagihan yang harus dibayar. Kemudian pelanggan hanya mengucapkan permissi sambil memberikan uang dan pelayan menerima uang tersebut dengan hanya mengucapkan "iya". Pelayan dan pelanggan tersebut memberikan tuturan yang singkat, sehingga keduanya telah memenuhi maksim kuantitas.

Pelayan : ditunggu bentar ya.

Pelanggan : **iya.**

(D2/Mknt/C.Up/24.05/13)

Konteks: memberi tagihan.

Setelah pelanggan membayar tagihan, pelayan bilang kepada pelanggan untuk berkenan menunggu pesannya datang. Pelanggan hanya menjawab "iya" kemudian langsung duduk. Dalam tuturan tersebut, pelanggan telah memenuhi maksim kuantitas.

b) Realisasi Maksim Kualitas

Menurut Gries dalam, (Chaer, 2010: 35) Maksim kualitas adalah salah satu dari prinsip kerjasama, dimana penutur dalam bertutur harus memberikan informasi dengan benar sesuai dengan fakta.

Maksim kualitas ini ditemukan dalam tuturan antara pelayan dan pelanggan dalam Café di Surabaya. Dalam maksim ini sering di tuturkan oleh pelayan, yaitu dengan selalu mengulangi menu yang sudah dipesan oleh pelanggan. Berikut adalah tuturan yang mengandung maksim kualitas yang ditemukan di Cafe.

Pelanggan2 : aku latte juga, yang ice ya!

Pelayan : itu saja?

Pelanggan2 : **iya.**

Pelayan : **dingin semua ya?**

Pelanggan1 : **iya, dingin semua.**

(D1/Mklt/C.Art/23.05/20)

Konteks: memesan menu

Ada dua pelanggan dalam tuturan tersebut, terlihat dua pelanggan tersebut memesan menu yang sama. Kemudian pelayan menginformasikan kalau menu yang dipesan dingin semua dan pelanggan membenarkan bahwa yang dipesan dingin semua. Sehingga tuturan tersebut sudah memenuhi maksim kualitas.

Pelanggan3 : saya juga indomie goreng jumbo.

Pelayan : pakai telur?

Pelanggan3 : **ndak pakai.**

Pelayan : **yang nggak pakai dua, yang pakai satu?**

Pelanggan : **iya.**

(D1/Mklt/C.Art/23.05/21)

Konteks: memesan menu

Dalam tuturan tersebut, terlihat ada tiga pelanggan yang memesan bersama dan semua memesan indomie goreng jumbo, namun ada yang pakai telur dan tidak. Setelah pelanggan memesan makanan pelayan bertanya yang tidak pakai telur dua dan yang pakai telur satu. Hal tersebut dituturkan untuk memastikan kembali bahwa yang dipesan itu benar, dan pelanggan membenarkan. Pelayan dalam tuturan tersebut telah memenuhi maksim kualitas.

Pelanggan : mau bayar kak.

Pelayan : **bayarnya langsung di kasir depan sana.** (menunjuk tempat)

(D1/Mklt/C.Art/23.05/22)

Konteks: membayar

Saat pelanggan hendak membayar, ia ingin membayar di bagian penerimaan pesanan di dalam Café, kemudian pelayan memberi tahu bahwa tempat pembayaran berada di depan Café. Setelah diberi tahu,

pelanggan langsung kembali duduk dan menunggu pelayan datang. Pelayan dalam tuturan tersebut telah memberi tahu informasi yang benar kepada pelayan, sehingga ia telah memenuhi maksim kualitas.

Pelayan : teh tawar, manis apa dingin?
 Pelanggan1 : dingin.
 Pelayan : dingin ya?
 Pelanggan1 : iya
 Pelanggan2 : saya juga teh tawar tapi panas mas.
 Pelanggan3 : saya teh tawar dingin.
Pelanggan2 : yang dingin dua yang panas satu.

(D2/Mklt/C.Up/24.05/23)

Konteks: memesan menu

Dalam tuturan tersebut terlihat ada tiga pelanggan yang pesan bersama, mereka sedang memesan minuman. Setelah semua selesai memesan minuman, pelanggan nomor 2 menjelaskan kepada pelayan bahwa minuman yang dipesan itu satu panas dan dua dingin. Pelanggan nomor 2 menjelaskan kembali apa yang mereka pesan agar pelayan bisa lebih jelas dan menerima informasi dengan benar. Tuturan di atas telah memenuhi maksim kuantitas.

Pelayan : **kembali 42 ribu.**
 (memberikan uang)

Pelanggan1 : makasih mas.

(D2/Mklt/C.Up/24.05/24)

Konteks: membayar

Selesai memesan menu, pelanggan membayar semua tagihan pesanan ke pelayan dan masih ada sisa kembalian. Saat pelayan memberikan kembalian, ia memberi tahu jumlah kembalian yang ia berikan. Itu diberitahukan agar pelanggan tahu bahwa pelayan memberi kembalian dengan jumlah yang benar. Sehingga tuturan yang disampaikan oleh pelayan telah memenuhi maksim kualitas.

Pelayan : **ditunggu bentar ya.**

Pelanggan : iya.

(D2/Mklt/C.Up/24.05/25)

Konteks: membayar

Selesai memesan menu dan sudah membayar, kemudian pelayan memberi tahu kepada pelayan untuk berkenan menunggu karena pesanan sedang diproses. Hal itu diberitahukan agar pelanggan tidak keberatan saat menunggu, karena sudah diberi tahu sebelumnya. Tuturan pelayan tersebut sudah memenuhi maksim kualitas.

c) Realisasi Maksim Cara

Menurut Gries dalam, (Chaer, 2010: 36) Maksim cara dalam prinsip kerjasama mengharuskan penutur untuk memberikan tuturan yang jelas dan mudah dimengerti oleh lawan tuturnya.

Dalam tuturan yang terjadi di Cafe, pelayan selalu menyampaikan tuturan dengan sangat jelas dan juga cara pelayan menawarkan menu lain adalah dengan menyebutkan kembali menu yang sudah dipesan. Berikut

adalah tuturan yang mengandung maksim cara yang ditemukan di Café di Surabaya.

Pelanggan1 : Ice latte satu.
 Pelayan : **latte ice satu sama?**
 Pelanggan2 : aku latte juga, yang ice ya!
(D1/Mcr/C.Art/23.05/30)

Konteks: Memesan menu

Dalam tuturan tersebut terdapat dua pelanggan yang datang bersama. Saat pelanggan nomor 1 selesai memilih menu, pelayan bertanya kepada pelanggan satunya dengan menyebutkan kembali menu yang dipesan oleh pelanggan nomor 1, agar lebih jelas dan tidak ada kesalahan. Cara yang digunakan pelayan tersebut telah mematuhi prinsip kerjasama yaitu maksim cara atau pelaksanaan.

Pelanggan : mbak, ini WiFinya yang mana? (menunjukkan layar HP)

Pelayan : **yang paling atas sendiri.**

(D2/Mcr/C.Up/24.05/31)

Konteks: menanyakan wifi.

Dalam tuturan tersebut, pelanggan ingin menggunakan wifi yang disediakan oleh Café, kemudian ia bertanya yang mana wifi Café tersebut. Saat pelanggan itu menunjukkan layar HPnya ke pelayan, pelayan tidak bilang nama wifinya, karena kalau hanya diberitahu nama wifinya pelanggan masih harus mencari namanya. Tapi pelayan tersebut menunjukkan letaknya, yaitu wifinya ada di paling atas, informasi tersebut sudah sangat jelas dan pelanggan langsung bisa menemukan nama wifinya. Pelayan tersebut sudah memenuhi maksim cara.

Pelanggan : password-nya apa mbak?

Pelayan : **password-nya ada di struk bagian paling bawah.**

(D2/Mcr/C.Up/24.05/32)

Konteks: menanyakan wifi.

seperti pada tuturan sebelumnya, pelanggan bertanya password wifi di Café tersebut dan pelayan tidak menyebutkan password-nya tapi menunjukkan letak password-nya yang berada di struk pembayaran paling bawah. Itu dilakukan agar pelanggan bisa lebih jelas untuk melihat sendiri. Pelayan tersebut telah memenuhi maksim cara.

Pelanggan1 : indomie goreng jumbo mas.

Pelayan : **indomie goreng jumbo, pakai telur apa nggak?**

(D2/Mcr/C.Up/24.05/33)

Konteks: memesan menu

Setelah pelanggan selesai memilih menu, pelayan bertanya pakai telur apa tidak dengan menyebutkan kembali apa yang dipesan oleh pelanggan. Itu dilakukan untuk menjelaskan kembali ke pelanggan bahwa yang dipesan itu sudah benar. Sehingga pelayan tersebut sudah memenuhi maksim cara.

Pelanggan2 : sama, indomie goreng jumbo mas.

Pelayan : **indomie goreng jumbo dua?**

(D2/Mcr/C.Up/24.05/34)

Konteks: memesan menu

Pada tuturan sebelumnya, pelanggan pertama memesan indomie goreng jumbo, kemudian pelanggan kedua memesan menu yang sama. Pelayan kemudian bertanya bahwa yang dipesan itu dua, itu untuk menjelaskan kembali ke pelanggan bahwa yang dipesan itu sudah benar. Pelayan tersebut sudah memenuhi maksim cara.

d) Realisasi Maksim Relevansi

Menurut Gries dalam, (Chaer, 2010: 35) Maksim relevansi adalah maksim yang mengharuskan penuturnya untuk menyampaikan tuturan yang sesuai dengan konteks atau topik masalah yang sedang terjadi. Jika tuturan yang disampaikan tidak saling berhubungan dengan permasalahan yang terjadi, maka ia telah melanggar maksim relevansi.

Dalam tuturan yang terjadi di Cafe, semua tuturan tidak ada yang melenceng dari konteks yang sedang dituturkan. Namun dalam hasil penelitian ini hanya ditunjukkan tuturan yang terlihat sedikit melenceng, tapi sebenarnya masih ada kaitannya dengan konteks dan situasi. Berikut adalah tuturannya.

Pelayan : duduknya nanti disebelah mana mas?

Pelanggan : **sebelah sana saja mas. (menunjuk tempat)**

(D2/Mrlv/C.Up/24.05/37)

Konteks: menanyakan tempat duduk

Dalam tuturan tersebut, pelayan bertanya ke pelanggan akan duduk dimana, kemudian pelanggan menjawab dan juga menunjuk tempat. Tuturan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut sudah sesuai dengan konteks yang dituturkan oleh pelayan, sehingga pelanggan telah mematuhi prinsip kerjasama, yaitu maksim relevansi.

Pelayan : atas nama Boy ya?

Pelanggan : iya.

Pelayan : **kita nanti tutup jam 9 ya kak.**

Pelayan : ohhh, iya.

(D2/Mrlv/C.Up/24.05/38)

Konteks: menanyakan nama pemesan

Dalam tuturan tersebut, konteks tuturannya adalah menanyakan nama pemesan. Tapi tiba-tiba pelayan bilang kalau Cafe akan tutup pada jam 9. Jika dilihat dari konteks tuturan itu tidak nyambung, namun jika dilihat dari peristiwa tutur yang waktu itu pelanggan datang ke Cafe jam 8 malam, dimana orang-orang kalau pergi ke Cafe atau Warkop itu lama, paling cepat dua jam. Sehingga pelayan harus memberitahu ke pelanggan, bahwa Cafe akan segera tutup agar pelanggan bisa mengatur waktunya dan tidak terburu-buru saat di dalam Cafe tersebut atau memberi pilihan kepada pelanggan untuk memilih tempat lainnya. Dari kesimpulan diatas, meskipun tuturan pelayan itu keluar dari konteks, tapi melihat situasi di mana Cafe akan segera tutup, maka tuturan pelayan tersebut harus disampaikan. Jadi tuturan

tersebut masih ada relevansinya dan pelayan tersebut telah memenuhi maksim relevansi.

Pelayan : kembali 42 ribu.

Pelanggan1 : makasih mas.

Pelayan : **ditunggu bentar ya.**

(D2/Mrlv/C.Up/24.05/39)

Konteks: memberikan tagihan

Setelah pelayan memberi kembalian uang kepada pelanggan, pelanggan mengucapkan terimakasih kepada pelayan. Kebanyakan orang, ketika diberi ucapan terimakasih, ia akan mengucapkan terimakasih kembali. Namun dalam tuturan tersebut pelayan bilang “ditunggu bentar ya” itu tidak menjawab ucapan terimakasih dari pelanggan, namun ia memberitahu kepada pelanggan untuk menunggu pesanan yang dipesan, karena masih dalam proses. Sehingga tuturan tersebut masih ada relevansinya, dan telah memenuhi maksim relevansi.

Realisasi Prinsip Kerja Sama Antara Pelayan Dengan Pelanggan Dalam Warkop Di Surabaya

a) Realisasi Maksim Kuantitas

Dalam tuturan yang terjadi di Warkop, maksim kuantitas lebih sering dipatuhi oleh pelanggan. Saat memesan pelanggan hanya menyebutkan menu-menu yang dipesan saja, tanpa ada tuturan lain. Tuturan yang terjadi di Warkop Arjuno, pelayan sering menambahkan tuturan untuk memperjelas komunikasi, sehingga pelayan di Warkop Arjuno terlihat kurang mematuhi maksim kuantitas. Sedangkan di Warkop Podo Mampir, pelayannya selalu menyampaikan tuturan yang singkat. Berikut adalah tuturan yang mengandung maksim kuantitas yang ditemukan di Warkop.

Pelanggan2 : Kopi hitam dua Te.

Pelayan : kopi hitam dua 8ribu, langsung bayar!

Pelanggan1 : **sama donat Te.**

Pelayan : donat tiga ribu, berarti sebelas ribu.

(D3/Mknt/W.Arj/25.05/14)

Konteks: memesan menu

Ada dua pelanggan dalam tuturan tersebut, ketika pelayan sedang menyebutkan kembali apa yang dipesan dan berapa yang harus dibayar oleh pelanggan, kemudian pelanggan memesan lagi, yaitu donat. Pelanggan hanya bilang “sama donat Te”, tanpa pelanggan itu menyebutkan berapa donat yang ia ambil, pelayan sudah mengerti dan langsung menghitung total yang harus dibayar oleh pelanggan. Tuturan yang disampaikan oleh pelanggan nomor satu telah memenuhi prinsip kerjasama, yaitu maksim kuantitas.

Pelanggan : **ini Te.** (memberikan uang)

Pelayan : kembali empat ribu, ini. (memberikan uang kembalian)

(D3/Mknt/W.Arj/25.05/15)

Konteks: membayar.

Dalam tuturan tersebut pelanggan memberi tuturan yang singkat, saat hendak memberikan uang, pelanggan hanya bilang “ini Te” dimana Te adalah Tante

sebagai panggilan untuk pelayan. Pelanggan tersebut telah memenuhi maksim kuantitas.

Pelayan : kopi hitam dua ya?

Pelanggan : iya.

(D3/Mknt/W.Arj/25.05/16)

Konteks: mengantar pesanan

Saat pelayan mengantar pesanan, ia menanyakan kepada pelanggan untuk memastikan pesanan yang diantar sudah benar. Namun pelanggan hanya menyampaikan tuturan yang singkat, yaitu dengan menjawab “iya”. Tuturan pelanggan tersebut sudah memenuhi maksim kuantitas, dimana tidak memberikan tuturan berlebihan yang tidak berguna.

Pelanggan1 : **kopi susu**

Pelanggan2 : aku energen vanilla ae.

Pelanggan3 : **beng-beng dingin.**

Pelayan : **oke**

(D4/Mknt/W.PM/26.05/17)

Konteks: memesan menu

Dalam tuturan tersebut ada tiga pelanggan yang pesan minuman bersama. Pelanggan nomor 1 dan 3 hanya menyebutkan apa yang ingin dipesan, sedangkan dalam tuturan pelanggan nomor 2 terdapat dua kata tambahan dimana dua kata tersebut tidak diperlukan, yaitu “aku” dan “ae” yang dalam Bahasa Indonesia berarti ‘saja’. Kemudian pelayan hanya bilang “oke” yang berarti ia sudah mengerti dengan apa yang dipesan oleh pelanggan. Semua penutur dalam tuturan tersebut telah memenuhi prinsip kerjasama maksim kuantitas, kecuali pelanggan nomor 2.

Pelayan : **amet** (menaruh minuman di meja)

Pelanggan : **nggeh.**

(D4/Mknt/W.PM/26.05/18)

Konteks: Mengantar pesanan

Kedua penutur dalam tuturan tersebut telah memenuhi maksim kuantitas, dimana pelayan dan pelanggan hanya menyampaikan tuturan yang singkat. Saat pelayan akan menaruh minuman di meja ia bilang “amet” yang berarti permissi, dan pelanggan hanya mengucapkan “nggeh” yang berarti ‘iya’.

Pelanggan1 : **Kopi karo es teh jumbo.**

Pelayan : **wolu.**

Pelanggan1 : **ususe papat.**

Pelayan : **wolu, dua belas.**

Pelanggan1 : (memberikan uang)

Pelayan : amet. (memberikan kembalian)

Pelanggan1 : matur suwon.

Pelanggan2 : **beng-beng dingin ambek sate siji.**

Pelayan : **enem-ewu.**

(D4/Mknt/W.PM/26.05/19)

Konteks: membayar

Dalam tuturan tersebut, terlihat terdapat dua pelanggan dan satu pelayan. Pelanggan hanya menyebutkan apa yang ia pesan dan pelayan sudah tahu

bahwa pelanggan tersebut ingin membayar bukan sedang memesan menu. Pelayan kemudian langsung menyebutkan berapa total yang harus dibayar oleh pelanggan tersebut. Oleh karena itu semua penutur tersebut sudah memenuhi maksim kuantitas.

b) Realisasi Maksim Kualitas

Maksim kualitas yang terjadi di Warkop, hanya ditemukan pada Warkop Arjuno. Maksim kualitas ini hanya dituturkan oleh pelayan, yaitu pelayan sering menyebutkan pesanan yang sudah dipesan oleh pelanggan beserta harganya. Berikut adalah tuturan yang mengandung maksim kualitas tersebut.

Pelanggan : Kopi hitam dua Te.

Pelayan : **kopi hitam dua 8ribu, langsung bayar!**

(D3/Mklt/W.Arj/25.05/26)

Konteks: memesan menu

Saat pelanggan sedang memesan menu, pelayan langsung menghitung jumlah yang harus dibayar dan memberi informasi bahwa ditempat tersebut saat memesan harus langsung membayar. Hal tersebut di beritahukan agar pelanggan tidak lupa dan langsung membayar saat itu juga. Pelayan dalam tuturan tersebut telah memenuhi maksim kualitas.

Pelanggan : sama donat te.

Pelayan : **donat tiga ribu, berarti sebelas ribu.**

(D3/Mklt/W.Arj/25.05/27)

Konteks: memesan menu

Saat pelanggan menambah pesanan yaitu donat, pelayan langsung memberitahu harga donat tersebut dan jumlah total semua yang harus dibayar. Biasanya ketika di Warkop, saat pelanggan menyebutkan semua yang telah ia pesan, pelayan langsung menghitung semua totalnya tanpa menyebutkan harganya satu persatu. Sehingga pelanggan mengira-ngira sendiri setiap harga jajan atau minuman yang dipesan. Namun dalam tuturan tersebut pelayan memberitahukan harga minuman dan jajan itu sendiri, sehingga pelayan tersebut telah memenuhi maksim kualitas.

Pelanggan : ini Te. (memberikan uang)

Pelayan : **kembali empat ribu, ini.** (memberikan uang kembalian)

(D3/Mklt/W.Arj/25.05/28)

Konteks: membayar

Setelah selesai memesan dan membayar, pelayan memberikan kembalian dan juga menyebutkan jumlah uang yang diberikan. Hal itu diberitahukan agar pelanggan tahu bahwa jumlah uang yang diberikan itu sudah benar. Pelayan tersebut sudah memenuhi maksim kuantitas.

Pelayan : **kopi hitam dua ya?**

Pelanggan : iya.

(D3/Mklt/W.Arj/25.05/29)

Konteks: mengantar minuman

Dalam tuturan tersebut, saat pelayan mengantar minuman, pelayan tersebut memverifikasi kepada pelanggan apakah yang diantar itu sudah benar dan

pelanggan membenarkan. Berarti pelayan tersebut sudah memenuhi maksim kualitas.

c) Realisasi Maksim Cara

Maksim cara yang ditemukan di Warkop, dituturkan oleh pelayan untuk memperjelas kembali tuturan sebelumnya yang sudah disampaikan pelanggan. Berikut adalah maksim cara yang ditemukan di Warkop.

Pelanggan1 : Kopi hitam.
Pelayan : **Kopi hitam, sama?**
Pelanggan2 : Kopi hitam dua Te.
(D3/Mcr/W.Arj/25.05/35)

Dalam tuturan tersebut, saat pelanggan pertama selesai memesan minuman, pelayan bertanya ke pelanggan selanjutnya dengan mengulang kembali minuman yang dipesan oleh pelanggan pertama. Itu dilakukan agar bisa lebih jelas dan di terima oleh pelanggan. Pelayan tersebut telah memenuhi maksim cara.

Pelanggan : Kopi karo es teh jumbo.
Pelayan : wolu.
Pelanggan : ususe papat.
Pelayan : **wolu, dua belas.**
(D4/Mcr/W.PM/26.05/36)

Konteks: membayar

Dalam tuturan tersebut, pelanggan sedang menyebutkan minuman yang telah ia pesan dan pelayan menghitungnya. Saat pelayan bilang “wolu” yang berarti ‘delapan’, pelanggan menyebutkan jajan yang telah diambil. Pelayan kemudian kembali menyebut jumlah yang sebelumnya sudah ia sebutkan, yaitu delapan dan total semuanya adalah dua belas. Pelayan menyebut kembali tuturan yang sudah ia tuturkan agar dapat diterima dengan jelas oleh pelanggan, sehingga pelanggan tidak kebingungan. Pelayan tersebut telah memenuhi maksim cara.

d) Realisasi Maksim Relevansi

Seperti pada maksim relevansi yang sudah ditemukan di Cafe. Semua tuturan yang terjadi di Warkop sudah memenuhi maksim relevansi, namun disini hanya ditunjukkan tuturan yang terlihat sedikit melenceng, tapi masih memiliki keterkaitan dengan konteks yang terjadi. Berikut adalah tuturan maksim relevansi yang ditemukan di Warkop.

Pelanggan : Kopi hitam dua Te.
Pelayan : kopi hitam dua 8ribu,
langsung bayar!

(D3/Mrlv/W.Arj/25.05/40)

Konteks: memesan minuman

Dalam tuturan tersebut, pelanggan sedang menyebutkan apa yang sedang dipesan dan pelayan menyebutkan harganya, tapi kemudian pelayan bilang “langsung bayar.” Konteks dalam tuturan tersebut adalah memesan minuman, pelayan menuturkan seperti itu karena sistem di Warkop tersebut adalah ‘pesan langsung bayar’, sehingga pelayan harus mengingatkan agar pelanggan tidak lupa untuk langsung membayar. Tuturan yang disampaikan oleh pelayan tersebut masih ada

hubungannya dengan situasi tutur, sehingga tuturan tersebut telah memenuhi maksim relevansi

Pelanggaran Prinsip Kerja Sama Antara Pelayan Dengan Pelanggan Dalam Café Di Surabaya

Ada empat maksim yang harus dipatuhi dalam prinsip kerjasama, yaitu maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim relevansi, dan maksim cara. Apabila dalam bertutur tidak mematuhi empat maksim tersebut maka dianggap telah melanggar prinsip kerjasama. Pelanggaran prinsip kerjasama dalam penelitian ini hanya ditemukan pelanggaran maksim kuantitas saja dan hanya ditemukan di Cafe.

a) Pelanggaran Maksim Kuantitas

Peserta tutur dianggap melanggar maksim kuantitas apabila dalam bertutur sering menyampaikan tuturan yang berlebihan di mana tuturan tersebut tidak penting untuk disampaikan.

Pelanggaran maksim kuantitas ini hanya terjadi di Cafe, karena pelayan di Cafe selalu mengulang tuturan yang sudah disampaikan oleh pelanggan, sehingga tuturannya terlihat tidak berguna. Berikut adalah tuturan yang melanggar maksim kuantitas yang ditemukan di Cafe di Surabaya.

Pelanggan1 : Ice latte satu.
Pelayan : latte ice satu sama?
Pelanggan2 : aku latte juga, yang ice ya!
(meletakkan daftar menu di meja)
Pelayan : **itu saja?**
Pelanggan2 : iya.
Pelayan : **dingin semua ya?**

(D1/Mknt/C.Art/23.05/59)

Konteks: memesan menu

Dalam tuturan tersebut, ada dua pelanggan dan masing-masing pelanggan hanya menyebutkan satu minuman saja. Jika pelanggan sudah meletakkan daftar menu di meja berarti dia sudah selesai memilih, pelanggan masih bertanya “itu saja?” yang seharusnya itu sudah tidak perlu lagi ditanyakan, kemudian pelayan bertanya lagi apakah minumannya dingin, sedangkan kedua pelanggan tersebut sudah menyebutkan minuman yang dipesan itu adalah ‘ice latte’ di mana ice itu berarti dingin, karena itu sudah jelas bahwa yang dipesan kedua pelanggan tersebut adalah minuman dingin. Sehingga tuturan yang disampaikan oleh pelayan tersebut telah melanggar maksim kuantitas.

Pelayan : duduknya nanti disebelah mana mas?
Pelanggan : sebelah sana saja mas.
(menunjuk tempat)
Pelayan : **sebelah sini ya?** (menunjuk tempat)
Pelanggan : iya
Pelayan : **semua ini ya?**

(D2/Mknt/C.Up/24.05/60)

Konteks: menanyakan tempat duduk

Dari tuturan diatas terlihat pelanggan sudah menunjuk tempat yang ia sebutkan, jika pelayan memerhatikan pelanggan maka ia tidak perlu bertanya lagi tempat yang sudah ditunjuk oleh pelanggan. Hal tersebut sudah melanggar maksim kuantitas, karena mempertanyakan hal yang sudah dijelaskan. Kemudian pelayan bertanya lagi apakah semua pelanggan itu yang akan duduk di tempat yang sudah ditunjuk. Jika melihat kembali data tuturan ke-23 diatas, pelanggan yang datang ke Upnormal Cafe itu ada tiga dan mereka datang bersama, jadi sudah jelas bahwa mereka akan duduk bersama. Kembali lagi ke pelayan, jika ia memerhatikan kalau tiga pelanggan tersebut datang bersama, ia tidak perlu bertutur “semua ini ya?”, karena itu sudah jelas bahwa mereka adalah teman. Sehingga dalam tuturan tersebut, pelayan sudah melanggar prinsip kerjasama dua kali, yaitu maksim kuantitas.

Pelayan : atas nama siapa?
 Pelanggan : atas nama Boy mas.
 Pelayan : **atas nama Boy ya?**
(D2/Mknt/C.Up/24.05/61)

Konteks: menanyakan nama pemesan

Dalam tuturan tersebut, saat pelanggan sudah menyebutkan namanya, pelayan menanyakan lagi nama pelanggan tersebut. Jika pelayan mendengar dengan baik, seharusnya ia sudah tidak perlu lagi menanyakan hal tersebut, karena itu membuang-buang waktu. Karena hal tersebut pelayan sudah melanggar maksim kuantitas.

Pelayan : pakai telur apa ndak kak?
 Pelanggan2 : iya.
 Pelayan : **pakai telur ya?**
(D2/Mknt/C.Up/24.05/62)

Konteks: memesan menu.

Dari tuturan tersebut terlihat pelayan bertanya kepada pelanggan pakai telur apa tidak, pelanggan sudah menjawab iya, namun pelayan masih bertanya lagi “pakai telur ya?”. Pelayan tersebut sudah membuang-buang kata, istilahnya adalah ‘mubazir’ ia telah menyia-nyikan tuturan yang tidak berguna. Jika sudah mendengar dengan jelas jawaban yang disampaikan pelanggan, seharusnya pelayan sudah tidak bertanya lagi. Oleh karena itu, pelayan sudah melanggar maksim kuantitas.

Pelayan : teh tawar, panas apa dingin?
 Pelanggan1 : dingin saja.
 Pelayan : **dingin ya?**
(D2/Mknt/C.Up/24.05/63)

Konteks: memesan menu

Dalam tuturan tersebut, saat pelayan bertanya minumannya panas atau dingin, pelanggan sudah menjawab “dingin saja”. Jika pelayan mendengarkan dengan baik, seharusnya tidak perlu diulangi lagi pertanyaannya. Karena tuturan tersebut tidak penting, menanyakan suatu hal yang sudah jelas. Sehingga pelayan tersebut telah melanggar maksim kuantitas.

Pelayan : teh tawar, panas apa dingin?
 Pelanggan1 : dingin.
 Pelayan : dingin ya?

Pelanggan1 : iya
 Pelanggan2 : saya juga teh tawar tapi panas mas.

Pelanggan3 : saya teh tawar dingin.
 Pelanggan2 : yang dingin dua yang panas satu.

Pelayan : **dua dingin satu panas ya?**
 Pelanggan3 : iya.

(D2/Mknt/C.Up/24.05/64)

Konteks: memesan menu

Dalam tuturan tersebut, ada tiga pelanggan yang memesan bersama, mereka semua memesan Teh, namun ada yang panas ada yang dingin. Pelanggan nomor 2 telah memberikan waktunya untuk menjelaskan apa yang mereka pesan. Tapi pelayan masih bertanya lagi apa yang sudah dijelaskan oleh pelangga. Ia telah menyia-nyikan waktu yang sudah diberikan pelanggan untuk segera melanjutkan prosesnya, sehingga pelayan tersebut dianggap telah melanggar maksim kuantitas.

Pelayan : paling bawah sudah saya kasih catatan mas, (menunjukkan layar komputer yang mengarah ke pelanggan).
Tiga minuman tiga makanan, 58 ribu.

(D2/Mknt/C.Up/24.05/65)

Konteks: memberikan tagihan

Dalam tuturan tersebut, pelayan menunjukkan pelanggan jumlah tagihan yang ada di layar komputer. Sebenarnya itu saja sudah cukup bagi pelanggan untuk mengetahui rincian tagihan yang diberikan, namun pelanggan masih menjelaskan rincian tagihan tersebut, di mana pelanggan sendiri sudah mengetahuinya. Tuturan yang disampaikan pelayan tersebut seharusnya sudah tidak penting lagi, oleh karena itu ia sudah melanggar maksim kuantitas.

Kesantunan Berbahasa Antara Pelayan Dengan Pelanggan Dalam Warkop Dan Café Di Surabaya

Lakoff (1973), dalam (Chaer, 2010: 46) mengatakan bila ingin tuturan yang disampaikan bisa terdengar santun di telinga lawan tutur, maka harus mematuhi tiga kaidah, yaitu formalitas (formality), ketidaktegasan (hesitancy), dan persamaan atau kesekawanan (equality or cameraderie).

Realisasi Kesantunan Berbahasa Antara Pelayan Dengan Pelanggan Dalam Café Di Surabaya

a) Realisasi Kaidah Formalitas

Menurut Robin Lakoff kaidah formalitas adalah kaidah yang mengharuskan peserta tutur untuk tidak memaksa dan bersikap angkuh atau sombong. Jadi tidak boleh meninggikan derajat sosial yang dimiliki dan menghargai semua orang.

Kaidah formalitas ditemukan dalam tuturan yang terjadi di Cafe di Surabaya. Kaidah formalitas yang ditemukan di Cafe, terlihat saat pelayan selalu meminta izin kepada pelanggan saat hendak mengerjakan sesuatu

dan pelanggan selalu bilang terimakasih atas apa yang sudah dikerjakan oleh pelayan. Berikut adalah tuturannya.

Pelayan : **silahkan!**

Pelanggan : iya.

(D1/Kfml/C.Art/23.05/41)

Konteks: menunjukkan daftar menu

Dalam tuturan tersebut saat pelanggan sudah duduk, pelayan kemudian datang dan mempersilahkan pelanggan untuk memilih menu sambil memberikan daftar menu. Tuturan dan sikap yang diberikan pelayan tersebut adalah bentuk penghormatan kepada pelanggan, sehingga pelayan telah memenuhi kaidah formalitas.

Pelayan : dingin semua ya?

Pelanggan : iya, dingin semua.

Pelayan : **permisi.**

(D1/Kfml/C.Art/23.05/42)

Konteks: memesan menu

Dalam tuturan tersebut, setelah pelanggan selesai memilih menu, pelayan kemudian mengucapkan permisi untuk pergi meninggalkan tempat. Tuturan yang disampaikan pelayan tersebut merupakan wujud untuk menghormati pelanggan, karena itu adalah sebuah permintaan izin kepada pelanggan untuk meninggalkan tempat.

Pelayan : **permisi!** (menaruh minuman dimeja)

Pelanggan : iya.

Pelayan : **silahkan!** (menyilakan minum)

Pelanggan : **terimakasih.**

(D1/Kfml/C.Art/23.05/43)

Konteks: mengantarkan pesanan

Dalam tuturan tersebut, saat pelayan ingin menaruh minuman dimeja, ia meminta izin terlebih dahulu ke pelanggan dengan mengucapkan permisi. Kemudian ia menyilakan pelanggan untuk meminumnya. Dan pelanggan mengucapkan terimakasih untuk menghargai apa yang sudah dikerjakan oleh pelayan. Kedua penutur tersebut sudah memenuhi kaidah formalitas.

Pelayan : **selamat jalan. Terimakasih.**

Pelanggan : iya.

(D1/Kfml/C.Art/23.05/44)

Konteks: menyilakan keluar.

Saat pelanggan akan segera keluar dari Cafe, salah satu pelayan langsung menuju pintu kemudian mengucapkan 'selamat jalan' dan 'terimakasih' kepada pelanggan. Sikap dan tuturan yang dilakukan pelayan tersebut terlihat sangat menghargai pelanggan dan hal tersebut memenuhi kaidah formalitas.

Pelayan : paling bawah sudah saya kasih catatan mas, (menunjukkan layar komputer yang mengarah ke pelanggan). Tiga minuman tiga makanan, 58 ribu.

Pelanggan1 : **mi mas.** (memberikan uang).

(D2/Kfml/C.Up/24.05/45)

Konteks: memberikan tagihan

Konteks dalam tuturan tersebut adalah memberikan tagihan, setelah pelayan menyebutkan total jumlah yang harus dibayar, pelanggan kemudian memberikan uang. Pelanggan memberikan uang dengan mengucapkan permisi kepada pelayan. Meskipun ada istilah 'pembeli adalah raja' pelanggan tersebut tetap meminta izin saat akan memberikan uang, itu membuktikan bahwa pelanggan tersebut telah memenuhi kaidah formalitas.

Pelayan : kembali 42 ribu.

Pelanggan1 : **makasih mas**

(D2/Kfml/C.Up/24.05/46)

Konteks: memberikan tagihan

Dalam tuturan tersebut, saat pelayan memberikan kembalian uang kepada pelanggan, pelanggan lalu mengucapkan terimakasih. Tuturan tersebut untuk menghargai pelayan, meskipun pelanggan tidak memiliki kewajiban untuk lebih menghormati pelayan, tapi ia memilih untuk tidak angkuh. Sehingga pelanggan tersebut telah mematuhi kaidah formalitas.

b) Realisasi Kaidah Ketidaktegasan

Menurut Robin Lakoff kaidah ketidaktegasan adalah kaidah yang mengharuskan peserta tutur untuk memberi pilihan kepada lawan tutur dan tidak memaksa atas apa yang ingin disampaikan.

Dalam tuturan yang terjadi di Cafe, pelayan selalu bertanya kepada pelanggan untuk memberi pilihan menu lain atau mungkin mau mengubah pilihannya. Berikut adalah beberapa tuturan yang mengandung kaidah ketidaktegasan yang ditemukan di Cafe di Surabaya.

Pelanggan1 : Ice latte satu.

Pelayan : **latte ice satu sama?**

Pelanggan2 : aku latte juga, yang ice ya!

Pelayan : **itu saja?**

Pelanggan2 : iya.

Pelayan : **dingin semua ya?**

Pelanggan1 : iya, dingin semua.

Pelayan : **permisi.**

(D1/Kktt/C.Art/23.05/49)

Konteks: memesan menu

Dalam tuturan tersebut, terlihat pelayan sering bertanya ke pelanggan mengenai apa yang dipesan. Pertama pelayan bertanya "latte ice satu sama?" yang memberi pilihan kepada pelanggan mungkin ingin memilih menu lain, kedua bertanya "itu saja?" yang memberi pilihan kepada pelanggan untuk memilih menu lagi. Dan terakhir bertanya "dingin semua ya?" yang memberi pilihan mungkin ingin merubah pesanan yang awalnya dingin jadi panas. Oleh karena itu tuturan pelayan tersebut telah mematuhi kaidah ketidaktegasan.

Pelanggan : Billnya kak.

Pelayan : **mau bayar di sini atau langsung ke kasir?**

(D1/Kktt/C.Art/23.05/50)

Konteks: meminta bill

Saat pelanggan meminta bill, pelayan datang memberikan bill dan bertanya “**mau bayar di sini atau langsung ke kasir?**”. Tuturan yang disampaikan pelayan tersebut memberi pilihan kepada pelanggan mau membayar di tempat duduknya atau di kasir. Tuturan yang disampaikan pelayan tersebut telah memenuhi kaidah ketidaktegasan.

Pelayan : **duduknya nanti disebelah mana mas?**

Pelanggan : sebelah sana saja mas. (menunjuk tempat)

(D2/Kktt/C.Up/24.05/51)

Konteks: menanyakan tempat duduk

Saat pelanggan sedang memesan menu, pelayan bertanya ke pelanggan akan duduk dimana. Pelayan memberi kebebasan kepada pelanggan untuk duduk dimana saja, ia telah memberi pilihan kepada pelanggan. Jadi pelayan tersebut telah memenuhi kaidah ketidaktegasan.

Pelanggan1 : indomie goreng jumbo mas.
Pelayan : **indomie goreng jumbo, pakai telur apa nggak?**

Pelanggan1 : ndak usah.
Pelanggan2 : sama, indomie goreng jumbo mas.

Pelayan : indomie goreng jumbo dua?
Pelanggan2 : iya.

Pelayan : **pakai telur apa ndak kak?**
Pelanggan2 : iya.

Pelayan : pakai telur ya?
Pelanggan3 : saya juga indomie goreng jumbo.

Pelayan : **pakai telur?**

Pelanggan3 : ndak pakai.

(D2/Kktt/C.Up/24.05/52)

Konteks: memesan menu

Dalam tuturan tersebut terdapat tiga pelanggan yang pesan bersama. Saat semuanya hanya memesan indomie goreng jumbo, pelayan selalu bertanya “**pakai telur apa tidak?**” itu memberi pilihan kepada pelanggan yang mungkin mau menambahkan telur di makanannya, dan ternyata ada yang pakai telur. Tuturan yang disampaikan pelayan tersebut telah memenuhi kaidah ketidaktegasan.

Pelanggan1 : minumannya, aku teh tawar saja mas.

Pelayan : **teh tawar, panas apa dingin?**

(D2/Kktt/C.Up/24.05/53)

Konteks: memesan menu

Dalam tuturan tersebut, pelanggan memesan minum teh tawar. Tapi, karena pelanggan tidak menyebutkan panas atau dingin, akhirnya pelayan menawarkan kepada pelanggan mau teh tawar panas apa dingin. Tuturan pelayan tersebut memberi pilihan ke

pelanggan, sehingga ia telah memenuhi kaidah ketidaktegasan.

e) Realisasi Kaidah Persamaan

Menurut Robin Lakoff, kaidah persamaan itu mengharuskan peserta tutur untuk bertindak seolah-olah lawan tutur adalah temannya sendiri, meskipun tidak saling mengenal. Sehingga saat bertutur itu bisa santai dan tidak tegang.

Kaidah persamaan yang ada di Cafe, tidak ditunjukkan dengan keakraban yang terjalin oleh pelayan dan pelanggan, namun ditunjukkan dengan partisipasi pelanggan untuk ikut berterimakasih juga atas pelayanan yang sudah diberikan. Berikut adalah kaidah persamaan yang ditemukan di Cafe di Surabaya.

Pelanggan : ini kak. (memberikan uang)

Pelayan : ini kembaliannya, terimakasih!

Pelanggan : **iya, sama-sama.**

(D1/Kpsm/C.Art/23.05/55)

Konteks: membayar

Dalam tuturan tersebut, waktu pelanggan memberikan uang, kemudian pelayan memberikan kembalian dengan mengucapkan terimakasih. Pelanggan kemudian bilang sama-sama yang berarti ia juga berterimakasih kepada pelanggan. Pelanggan menunjukkan bahwa hubungannya dengan pelayan itu tidak jauh berbeda. Sehingga tuturan tersebut telah mematuhi kaidah persamaan.

Pelanggan : password-nya apa mbak?

Pelayan : password-nya ada di struk bagian paling bawah.

Pelanggan : ohhh, iya. Terimakasih.

Pelayan : **iya, sama-sama.**

(D1/Kpsm/C.Up/24.05/56)

Konteks: Menanyakan Wifi

Dalam tuturan tersebut, pelanggan menanyakan password Wifi kepada pelayan, setelah diberitahu oleh pelayan pelanggan mengucapkan terimakasih dan pelanggan bilang sama-sama. Kalau pada data tuturan nomor 55 yang bilang sama-sama adalah pelanggan, dalam tuturan berikut yang bilang sama-sama adalah pelayan. Yang menunjukkan bahwa pelayan memiliki hubungan yang sama dengan pelanggan. Sehingga hal tersebut telah memenuhi kaidah persamaan.

Realisasi Kesantunan Berbahasa Antara Pelayan Dengan Pelanggan Dalam Warkop Di Surabaya

a) Realisasi Kaidah Formalitas

Kaidah formalitas yang ditemukan di Warkop hanya ada di Warkop Podo Mampir. Kaidah formalitas ini ditunjukkan pelayan dan juga pelanggan dengan menggunakan tuturan bahasa Jawa krama inggil, dimana bahasa tersebut adalah bahasa paling santun dalam tingkatan bahasa Jawa. Sehingga keduanya terlihat saling menghargai. Berikut adalah tuturan yang mengandung kaidah formalitas yang ditemukan di Warkop.

Pelayan : **amet** (menaruh minuman di meja)

Pelanggan : **nggeh.**
(D4/Kfml/W.PM/26.05/47)

Konteks: mengantarkan minuman

Dalam tuturan tersebut, terlihat kedua penutur telah mematuhi kaidah formalitas. Pelayan saat akan menaruh minuman di meja, ia bilang “amet” dalam bahasa Indonesia berarti ‘permisi’, yang berarti ia telah meminta izin ke pelanggan untuk menaruh minuman. Kemudian pelanggan bilang “nggeh” yang dalam bahasa Jawa itu termasuk Krama Inggil, yaitu bahasa yang paling halus dalam bahasa Jawa yang berarti ‘iya’. Kedua penutur telah saling menghargai dan tidak bersikap angkuh, sehingga keduanya telah memenuhi kaidah formalitas.

Pelayan : **amet.** (memberikan kembalian)

Pelanggan1 : **matur suwon.**

Pelayan : **nggeh.**
(D4/Kfml/W.PM/26.05/48)

Konteks: membayar

Dalam tuturan tersebut, kedua penutur terlihat telah memenuhi kaidah formalitas. Buktinya adalah, ketika pelayan memberikan uang kembalian ke pelanggan, ia mengucapkan “amet” yang berarti permisi, yang menunjukkan pelayan meminta izin untuk memberikan uang. Kemudian pelanggan menerima uang itu dan mengucapkan “matur suwon” yang berarti terimakasih, sebagai wujud menghargai kepada pelayan. Lalu pelayan menjawab “nggeh” di mana dalam bahasa Jawa itu adalah tingkat bahasa paling halus yang berarti iya.

b) Realisasi Kaidah Ketidaktegasan

Kaidah ketidaktegasan ditemukan di Warkop, yang ditunjukkan oleh pelayan saat sedang menanyakan menu lain yang ingin dipesan oleh pelanggan. Kaidah ini tidak ditemukan di Warkop Podo Mampir, berikut adalah tuturannya.

Pelanggan1 : Kopi hitam.
Pelayan : **Kopi hitam, sama?**
(D3/Kktt/W.Arj/25.05/54)

Konteks: memesan menu

Dalam tuturan tersebut, saat pelanggan pesan kopi, pelayan bertanya ‘kopi sama apa?’ Ia telah memberi pilihan ke pelanggan yang mungkin mau pesan jajan atau makanan lainnya. Sehingga tuturan tersebut telah memenuhi kaidah ketidaktegasan.

c) Realisasi Kaidah Persamaan

Kaidah persamaan ini ditunjukkan oleh pelanggan, dimana pelanggan mencoba menunjukkan rasa akrab kepada pelayan. Berikut adalah tuturan yang mengandung kaidah persamaan yang ditemukan di Warkop.

Pelanggan : **ini Te.** (memberikan uang)
Pelayan : kembali empat ribu, ini.
(memberikan uang kembalian)

(D3/Kpsm/W.Arj/25.05/57)

Konteks: membayar

Dalam tuturan tersebut, pelanggan memanggil pelayan dengan sebutan ‘Te’ yang berarti ‘Tante’. Di warkop tersebut, yaitu Warkop Arjuno, orang yang sudah sering datang ke sana akan memanggil pelayan juga pemilik Warkop tersebut dengan sebutan Tante, karena sifatnya yang mudah bergaul dengan pelanggan. Sehingga pelanggan merasa memiliki hubungan yang dekat dengan pelayan tersebut. Hal tersebut telah mematuhi kaidah persamaan.

Pelayan : enem-ewu.

Pelanggan2 : (memberikan uang)

Pelayan : (memberikan uang kembalian)

Pelanggan2 : **yok mas.** (meninggalkan tempat)

(D3/Kpsm/W.PM/26.05/58)

Konteks: membayar

Dalam tuturan tersebut, setelah pelanggan selesai membayar, saat pelanggan akan meninggalkan tempat ia memberi salam terlebih dahulu ke pelayan dengan ucapan salam yang akrab. Tuturan yang disampaikan pelanggan tersebut telah mematuhi kaidah persamaan.

Pelanggaran Kesantunan Berbahasa Antara Pelayan Dengan Pelanggan Dalam Warkop Di Surabaya

Menurut Robin Lakoff, peserta tutur dianggap melanggar kesantunan berbahasa apabila tidak mematuhi kaidah yang ada, yaitu formalitas, ketidaktegasan, dan persamaan atau kesekawanan. Dalam penelitian ini pelanggaran tersebut hanya ditemukan di Warkop saja.

a) Pelanggaran Kaidah Formalitas

Peserta tutur dianggap melanggar kaidah formalitas apabila ada unsur paksaan dan sikap angkuh dalam bertutur. Pelanggaran tersebut ditemukan karena kurangnya rasa terimakasih dan sikap menghargai yang dilakukan oleh pelayan. Berikut adalah pelanggaran kaidah formalitas yang ditemukan di Warkop, Surabaya.

Pelanggan : ini Te. (memberikan uang)
Pelayan : **kembali empat ribu, ini.**
(memberikan uang kembalian)

(D3/Kfml/W.Arj/25.05/66)

Konteks: membayar

Dalam tuturan tersebut, saat pelayan memberi uang kembalian, ia tidak memohon izin terlebih dahulu, seperti pada tuturan sebelumnya yang mengandung kesantunan berbahasa, dimana saat hendak memberikan apapun selalu mengucapkan ‘permisi’. Sedangkan dalam tuturan diatas pelayan tidak mengucapkan ‘permisi’, hal tersebut yang membuat tuturan diatas terlihat kurang santun. Sehingga tuturan tersebut dianggap melanggar kaidah formalitas.

Pelanggan1 : kopi susu

Pelanggan2 : aku energen vanilla ae.

Pelanggan3 : beng-beng dingin.

Pelayan : **oke**

(D3/Kfml/W.Arj/25.05/67)

Konteks: memesan menu

Dalam tuturan tersebut pelayan terlihat angkuh, karena setelah pelanggan selesai memesan menu ia hanya mengucapkan “oke”, ia tidak mempersilahkan pelanggan untuk duduk atau untuk sabar menunggu. Sehingga pelayan tersebut telah melanggar kaidah formalitas.

Pelayan : enem-ewu.
Pelanggan2 : (memberikan uang)
Pelayan : (memberikan uang kembalian)
(D4/Kfml/W.PM/26.05/68)

Konteks: membayar

Dalam tuturan tersebut, saat pelanggan memberikan uang, pelanggan tidak mengucapkan apapun. Kemudian pelayan saat memberikan uang kembalian, juga tidak mengucapkan apapun. Karena hal tersebut keduanya terlihat angkuh, yang berarti keduanya telah melanggar kaidah formalitas.

b) Pelanggaran Kaidah Ketidaktegasan

Peserta tutur dianggap melanggar kaidah ketidaktegasan apabila saat bertutur tidak memberikan pilihan kepada lawan tutur. Dalam warkop Arjuno ditemukan pelanggaran kaidah ketidaktegasan karena pelayan tidak memberi pilihan kepada pelanggan. Berikut pelanggaran kaidah ketidaktegasan yang ditemukan di Warkop, Surabaya.

Pelanggan : Kopi hitam dua Te.
Pelayan : kopi hitam dua Sribu, langsung bayar!
(D3/Kktt/W.Arj/25.05/69)

Konteks: membayar

Dalam tuturan tersebut, pelayan memberitahu pelanggan dengan tegas untuk langsung membayar. Padahal kebanyakan Warkop dimana-mana bayarnya itu belakangan saat hendak pergi dari Warkop. Pelayan tersebut terkesan memaksa pelanggan untuk langsung membayar, sehingga ia telah melanggar kaidah ketidaktegasan.

c) Pelanggaran Kaidah Persamaan

Kaidah persamaan menurut Robin Lakoff adalah menganggap lawan tutur sebagai teman, meskipun baru kenal. Berarti peserta tutur harus mencoba akrab dengan siapapun, jika peserta tutur tidak mencoba mengakrabkan diri dengan lawan tutur berarti ia telah melanggar kaidah persamaan. Pelanggaran kaidah persamaan ditemukan di Warkop Podo Mampir karena, pelayannya tidak akrab dengan pelanggan. Berikut adalah tuturan yang melanggar kaidah persamaan yang ditemukan di Warkop, Surabaya.

Pelanggan2 : (memberikan uang)
Pelayan : (memberikan uang kembalian)
Pelanggan2 : yok mas. (meninggalkan tempat)
(D4/Kpsm/W.PM/26.05/70)

Konteks: membayar

Dalam tuturan tersebut, setelah pelanggan selesai membayar, saat ia hendak pergi ia menyampaikan salam

kepada pelayan, namun dengan salam yang biasa agar bisa terlihat akrab. Tapi tidak ada tanggapan dari pelayan, ia hanya diam saja. Pelanggan sudah mencoba akrab dengan pelayan, tetapi tidak dengan pelayan itu sendiri, sehingga pelayan tersebut dianggap telah melanggar kaidah persamaan.

Perbandingan Prinsip Kerja Sama dan Kesantunan Berbahasa Antara Warkop dengan Cafe di Surabaya

Dari hasil penelitian yang dilakukan, data lebih banyak ditemukan di Cafe daripada di Warkop, karena tuturan lebih sering terjadi di Cafe daripada di Warkop, di mana tuturan yang dilakukan jauh lebih sedikit. Ketika di Warkop, saat pelanggan datang dan memesan menu, pelayan akan hanya diam, dan setelah pelanggan selesai memesan menu, pelayan hanya meng-iyakan saja tidak bertanya apapun lagi dan langsung mulai menyiapkan menunya. Namun di Cafe, sebelum pelanggan memesan menu akan ditanya terlebih dahulu namanya atau mau duduk dimana. Kemudian saat pelanggan memesan menu, pelayan akan selalu bertanya kepada pelanggan apakah mau menambah menu lainnya. Selesai memesan menu, pelayan di Cafe akan mempersilahkan pelanggan menunggu dan mencari tempat duduk. Sehingga konteks tuturan yang terjadi jauh lebih banyak di Cafe daripada di Warkop, oleh karena hal tersebut data tuturan yang ditemukan di Cafe jauh lebih banyak dibandingkan di Warkop.

Konteks tuturan yang terjadi di Warkop hanya ada tiga baik di Warkop Arjuno maupun Warkop Podo Mampir, yaitu memesan menu, mengantar menu, dan membayar. Sedangkan di Cafe, konteks tuturan yang terjadi ada sekitar 6-7. Di Artap Cafe ada tujuh konteks tuturan, yaitu menyambut pelanggan, menunjukkan daftar menu, memesan menu, mengantar pesanan, meminta tagihan, membayar, dan mempersilahkan pergi. Kemudian di Upnormal Cafe ada enam konteks tuturan, yaitu menanyakan tempat duduk, menanyakan nama pemesan, memesan menu, memberikan tagihan, mengantar pesanan, dan menanyakan wifi.

Perbandingan Prinsip Kerja Sama Antara Warkop dengan Cafe di Surabaya

Menurut Gries, peserta tutur dianggap memenuhi prinsip kerjasama apabila memenuhi empat maksim, yaitu maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim relevansi, dan maksim cara. Apabila peserta tutur tidak memenuhi salah satu dari ke-empat maksim tersebut, maka peserta tutur dianggap tidak memiliki prinsip kerjasama yang baik. Berikut akan dijelaskan bagaimana prinsip kerjasama yang ada di Warkop dan Cafe.

Prinsip kerja sama yang ditemukan di Warkop dan Cafe paling banyak adalah tuturan yang mengandung maksim kuantitas. Maksim kuantitas, menurut Gries, yaitu mengahruskan peserta tutur untuk menyampaikan tuturan seperlunya saja tidak boleh berlebihan. Karena memang sebagai pelayan yang profesional harus melayani pelanggan dengan baik, pelayan hanya menyampaikan tuturan-tuturan yang dibutuhkan oleh pelanggan, jika ingin menyampaikan tuturan-tuturan diluar kebutuhan pelanggan maka harus diluar jam kerja. Karena itu pelayan

tidak menyampaikan tuturan-tuturan lain yang tidak ada kaitannya dengan kebutuhan pelanggan, sehingga tuturan yang disampaikan relatif singkat.

Maksim yang paling banyak ditemukan di Warkop dan Cafe adalah maksim kuantitas, namun pelanggaran prinsip kerjasama juga yang paling banyak ditemukan adalah maksim kuantitas, bahkan dalam pelanggaran prinsip kerjasama hanya ditemukan maksim kuantitas saja. Dan pelanggaran tersebut hanya terjadi di Cafe, karena pelayan di Cafe selalu bertanya kepada pelayan, baik untuk mengulang kembali menu yang dipesan atau untuk menawarkan menu lainnya. Seperti di Alfamart atau Indomart misalnya, saat pembeli akan membayar, staff kasir selalu bertanya apakah punya kartu member, atau menawarkan pulsa, menawarkan promo, menawarkan diskon, dan lainnya. Sehingga hal tersebut membuat pembeli atau pelanggan risih karena terlalu banyak ditanyai dan itu bisa memperlambat proses pembayaran, jika di Cafe maka akan memperlambat penyajian.

Berbeda dengan di Warkop, di mana saat pelanggan sedang memesan pelayan hanya akan diam, lalu setelah pelanggan selesai memesan pelayan hanya mengiyakan dan segera membuat menu yang dipesan. Namun baik di Cafe maupun Warkop pelanggan selalu mematuhi maksim kuantitas, karena pelanggaran maksim kuantitas yang ditemukan tersebut semuanya dilakukan oleh pelayan.

Dalam hasil penelitian yang ditemukan di Cafe, baik di Artap Cafe dan Upnormal, keduanya memenuhi empat maksim yang ada dalam prinsip kerjasama. Namun tuturan yang terjadi di Warkop yaitu di Warkop Podo Mampir tidak ditemukan adanya maksim kualitas, yaitu maksim yang mengharuskan peserta tutur untuk memberikan informasi yang benar dan sesuai dengan fakta. Sehingga bisa dikatakan, Warkop Podo Mampir tersebut tidak memiliki prinsip kerjasama yang baik, yaitu dalam segi kualitas. Berbeda dengan Cafe, dimana pelayan selalu mengulang kembali tuturan yang sudah disampaikan pelanggan dengan tujuan untuk memperjelas pesanan yang nantinya akan dibuat, agar kualitasnya terjaga. Hal tersebut membuktikan bahwa Cafe memiliki kualitas yang jauh lebih baik daripada di Warkop.

Untuk maksim relevansi, baik di Warkop atau Cafe, keduanya telah memenuhi maksim tersebut. Hanya saja dalam hasil penelitian di atas hanya ditunjukkan tuturan-tuturan yang sedikit melenceng dari topik pembicaraan, tapi sebenarnya masih ada kaitannya dengan konteks dan situasi yang ada.

Kemudian pada maksim cara, kedua tempat yang diteliti, yaitu Warkop dan Cafe memiliki cara yang sama dalam memberikan informasi, yaitu dengan mengulang kembali tuturan sebelumnya kemudian baru menambahkan informasi selanjutnya.

Pada dasarnya, semua orang telah memiliki prinsip kerjasama dalam dirinya, yaitu ¹ yang pertama semua orang tidak suka apabila mendengar tuturan yang terlalu panjang lebar atau bertele-tele, yaitu masuk dalam maksim kuantitas. ² Kedua, semua orang tidak suka apabila diberi informasi yang tidak sesuai dengan

kebenaran, yaitu masuk dalam maksim kualitas. ³ Ketiga, semua orang tidak suka apabila tuturan yang disampaikan tidak ada kaitannya dengan konteks pembicaraan, yang masuk dalam maksim relevansi. ⁴ Dan keempat semua orang tidak suka apabila tuturan yang disampaikan itu tidak jelas atau ambigu, di mana masuk dalam maksim cara/pelaksanaan. Sehingga, oleh karena itu semua orang berusaha untuk tidak melanggar prinsip tersebut, meskipun mereka tidak tahu teorinya. Namun dari hasil penelitian ditemukan adanya pelanggaran terhadap maksim kuantitas yang terjadi di Cafe, karena pelayannya terlalu banyak memberikan tuturan yang tidak penting, khususnya dalam hal menawarkan menu. Jika dilihat dari prinsip kesantunan hal tersebut terlihat santun karena banyak memberi pilihan, namun apabila dilihat dalam prinsip kerjasama hal tersebut telah melanggar maksim kuantitas.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui, bahwa dalam segi kuantitas, di Cafe terlalu banyak memberikan tuturan-tuturan yang berlebihan, bisa dibilang terlalu banyak tuturan yang tidak berguna. Tapi dalam segi kualitas, Cafe jauh lebih unggul daripada Warkop.

Perbandingan Kesantunan Berbahasa Antara Warkop dengan Cafe di Surabaya

Data kesantunan berbahasa lebih banyak ditemukan di Cafe daripada di Warkop, karena memang konteks tuturan yang terjadi lebih banyak di Cafe. Dari kesantunan berbahasa yang ditemukan, kaidah yang paling banyak ditemukan adalah kaidah formalitas, yaitu kaidah yang mengharuskan peserta tutur untuk tidak memaksa atau terlihat angkuh. Namun kaidah ini tidak ditemukan di Warkop Arjuno.

Kaidah formalitas lebih banyak ditemukan di Cafe, karena di Cafe besar ada peraturan tertulis yang salah satunya harus menghargai pelanggan sebaik mungkin. Sehingga pelayan di Cafe sering mengucapkan permissi dan terimakasih, sedangkan di Warkop tidak seperti itu, karena tidak ada peraturan tertulis, yang penting dapat menyajikan menu dengan benar dan cepat itu saja. Dalam penelitian ini di Warkop Podo Mampir mematuhi kaidah formalitas, sedangkan di Warkop Arjuno tidak ditemukan kaidah formalitas, itu berarti santun tidaknya pelayan di Warkop itu bergantung pada individu itu sendiri, berbeda dengan Cafe yang diharuskan dari pihak pemilik Cafe untuk selalu menghargai pelanggan. Hal tersebut dibuktikan dalam pelanggaran yang ada di Warkop dimana ada tiga pelanggaran mengenai kaidah formalitas. Pelanggaran tersebut ditemukan karena pelayan kurang dalam menunjukkan sikap menghargai.

Di Cafe tuturannya jauh lebih banyak, karena pelayannya banyak memberi pilihan kepada pelanggan. Dimana hal tersebut masuk dalam kaidah ketidaktegasan, yaitu kaidah yang mengharuskan peserta tutur untuk memberi pilihan kepada lawan tutur. Berbeda dengan di Warkop yang pelayannya diam membiarkan pelanggan selesai memilih menu kemudian pelayan langsung menyiapkan pesannya, bahkan di Warkop ditemukan pelanggaran kaidah ketidaktegasan, yaitu di Warkop Arjuno dimana pelayan memaksa pelanggan untuk

langsung membayar disaat sedang memesan menu. Sehingga jika dilihat dalam teori kesantunan menurut Robin Lakoff, Pelayan di Cafe jauh lebih banyak menerapkan kaidah ketidaktegasan daripada di Warkop.

Untuk kaidah persamaan, kedua tempat, yaitu Warkop dan Cafe telah mematuhi kaidah tersebut. Di Cafe, kaidah persamaan ditunjukkan pelanggan dan pelayan dalam sikap saling menghargai, saat pelayan berterimakasih pelanggan juga ikut berterimakasih atas pelayanan yang sudah diberikan dan juga sebaliknya. Berbeda dengan di Warkop, kaidah persamaan ditunjukkan pelanggan dengan cara mengakrabkan diri dengan pelayan. Dalam kaidah persamaan yang ada di Cafe terlihat ditunjukkan oleh pelayan dan pelanggan. Namun di Warkop kaidah persamaan hanya ditunjukkan oleh pelanggan, sehingga ditemukan adanya pelanggaran persamaan yang dilakukan oleh pelayan di Warkop, yaitu di Warkop Podo Mampir, dimana saat pelanggan menyapa pelayan, pelayan hanya diam saja menghiraukan pelanggan.

Di Cafe tidak ditemukan pelanggaran kesantunan berbahasa, karena ¹pertama dalam kaidah formalitas, di Cafe pelayannya tidak bersikap angkuh, terlihat dari sikap pelayan yang sangat menghormati pelanggan. Pelayan di Cafe selalu mempersilahkan pelanggan dalam hal apapun, selalu mengucapkan permissi saat hendak melakukan pekerjaannya, dan selalu mengucapkan terimakasih atas apa yang diberikan pelanggan. ²Kedua, tidak ditemukan kaidah ketidaktegasan, karena dalam setiap tuturan yang disampaikan oleh pelayan selalu memberikan pilihan kepada pelanggan. ³ Dan ketiga tidak ditemukan kaidah persamaan, yaitu kaidah yang mengharuskan peserta tutur seolah-olah lawan tutur adalah teman. Pelayan di Cafe sangat baik, saat pelanggan datang disambut dan saat pelanggan hendak pergi diberi selamat, sehingga pelanggan merasa dihargai layaknya sesama teman.

Dari tuturan yang sudah dijelaskan tersebut dapat diketahui bahwa, di Cafe jauh lebih santun daripada di warkop, yaitu dalam segi formalitas dan juga ketidaktegasan.

PENUTUP

Simpulan

Tuturan yang terjadi lebih banyak di Cafe daripada di Warkop dikarenakan pelayan di Cafe selalu memberi pilihan di setiap tuturan yang disampaikan pelanggan. Dalam prinsip kerja sama, kedua tempat baik di Warkop atau Cafe telah mematuhi maksim yang ada dengan baik, karena telah mematuhi empat maksim yang ada dalam prinsip kerja sama, yaitu maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim relevansi dan maksim cara. Namun terdapat pelanggaran yang terjadi di Cafe yaitu, dalam maksim kuantitas, hal tersebut terjadi karena di Cafe pelayannya terlalu banyak memberikan pilihan dan pertanyaan-pertanyaan yang tidak perlu, yaitu selalu bertanya mengenai pesanan yang sudah disampaikan dengan jelas oleh pelanggan, sehingga dapat memunculkan tuturan-tuturan lain yang seharusnya sudah selesai konteks pembicaraannya, dan juga di Cafe sering menawarkan menu-menu lain yang sebenarnya pelanggan

sudah tidak menginginkannya. Namun dalam segi kualitas di Cafe jauh lebih baik daripada Warkop, karena pelayan di Cafe sering memberikan penjelasan atau informasi dengan baik kepada pelanggan. Berbeda dengan di Warkop, di mana pelayannya hanya fokus pada menu yang dipesan oleh pelanggan tanpa memperhatikan hal-hal yang lain.

Jika dilihat dari kesantunan berbahasa, di Cafe terlihat lebih santun daripada di Warkop, karena tidak ditemukannya pelanggaran kesantunan berbahasa di Cafe, hal tersebut karena pelayan di Cafe memiliki sikap yang sangat menghargai pelanggan. Berbeda dengan pelayan di Warkop yang memiliki sikap biasa saja atau cuek saat ada pelanggan, pelayan hanya bertanya kepada pelanggan menu yang mau dipesan setelah itu membiarkan pelanggan pergi mencari tempat duduk. Dan juga karena pelanggaran semua kaidah kesantunan berbahasa hanya ditemukan di Warkop.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, Cafe terlihat jauh lebih baik daripada Warkop, baik dalam prinsip kerjasama atau kesantunan berbahasa, karena tidak ditemukannya pelanggaran kesantunan berbahasa di Cafe, yang mengindikasikan di Cafe sangat baik dalam menggunakan kesantunan berbahasa. Meskipun Cafe melakukan pelanggaran terhadap maksim kuantitas, tapi dalam segi kualitas Cafe jauh lebih menonjol, terlihat dari tuturan pelayan di Cafe yang sering memberikan informasi kepada pelanggan, sedangkan di Warkop hanya fokus pada menu yang dipesan oleh pelanggan saja. Oleh karena itu Cafe terlihat lebih formal, sedangkan Warkop itu terlihat bebas, karena orang yang datang ke Cafe harus menjaga kesantunan mereka, sedangkan saat pergi ke Warkop mereka bisa bersikap bebas asalkan tetap menjaga etika dan moral manusia.

Saran

Semua orang, seharusnya bisa bersikap sopan santun kepada siapapun dan di manapun. Karena orang yang memiliki sikap sopan santun akan disegani oleh banyak orang. Salah satunya bersikap santun dalam bertutur, pandangan seseorang terhadap orang yang baru ditemui akan dilihat dari cara ia bertutur, orang itu akan di-cap sebagai orang baik atau tidak dilihat dari caranya bertutur.

Tidak lupa juga harus mematuhi prinsip kerja sama, karena tuturan bisa diterima dengan baik, jika tuturan tersebut, tidak bertele-tele, sesuai dengan kenyataan, berkaitan dengan konteks pembicaraan, dan terdengar jelas. Meskipun tuturannya santun, jika tidak terdengar dengan jelas maka tidak akan diperhatikan oleh orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Acandra. (2010, Februari 11). *Meninggal Gara-gara Bosan?* Retrieved from kompas.com: <https://lifestyle.kompas.com/read/2010/02/11/10063557/Meninggal.Garagara.Bosan>
- Budiwati, T. R. (2017). "KESANTUNAN BERBAHASA MAHASISWA DALAM BERINTERAKSI DENGAN DOSEN DI UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN: ANALISIS

- PRAGMATIK". *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan.
- Chaer, A. (2010). *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kridalaksana, H. (1984). *Fungsi Bahasa dan Sikap Bahasa*. Bandung: Ganaco.
- Leech, G. (1993). *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Jakarta: UI Press.
- M.N, P. S. (2015). "PRINSIP KERJASAMA DALAM PELAYANAN DI BENGKEL GHADUL'S MOTOR KEDIRI". *Skripsi*. Kediri: UNP Kediri.
- Mahsun. (2012). *Metode Penelitian Bahasa*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Nodia, F. (2017, Oktober 05). *Satu dari Tujuh Orang Alami Gangguan Jiwa karena Pekerjaan*. Retrieved from Suara.com: <https://www.suara.com/health/2017/10/05/182022/satu-dari-tujuh-orang-alami-gangguan-jiwa-karena-pekerjaan>
- Rahayu, H. M. (2015). "PRINSIP KERJA SAMA DAN KESANTUNAN TUTURAN PERAWAT DALAM MENGHADAPI PASIEN YANG MENGALAMI GANGGUAN JIWA DI RUMAH SAKIT JIWA SURAKARTA". *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Setiyawati, U. (2015). "PELANGGARAN PRINSIP KERJA SAMA DAN PRINSIP KESANTUNAN PADA DIALOG KETOPRAK ASMARAS RINASENG NALA". *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Yule, G. (2006). *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

