

**KAJIAN KESOPANAN DALAM TUTURAN TRANSAKSI PEMBIAYAAN
DI PT *BFI FINANCE TBK.* CABANG SOLO**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh:

AMIN KARTIKA SARI

A 310 090 251

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Jl.A. Yani Tromol Pos 1 – Pabelan, Kartasura Telp (0271) 717417 Fax: 715448 Surakarta 57102
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: ums@ums.ac.id

Surat Persetujuan Artikel Publikasi Ilmiah

Yang bertanda tangan di bawah ini pembimbing skripsi:

Nama : Drs. Andi Haris P, M. Hum.
NIK : 412

Telah membaca dan mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi dari mahasiswa:

Nama : AMIN KARTIKA SARI
NIM : A310090251
Program Studi : Pendidikan Bahasa Sastra Indonesia dan Daerah
Judul Skripsi : KAJIAN KESOPANAN DALAM TUTURAN TRANSAKSI
PEMBLAYAAN DI PT. BFI FINANCE TBK. CABANG SOLO

Naskah artikel tersebut layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan.
Demikian persetujuan dibuat, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Surakarta, 6 Juni 2014

Pembimbing

Drs. Andi Haris P, M.Hum
NIK. 412

Amin Kartika Sari, A310090251, Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelanggaran dan pematuhan prinsip kesopanan, dan jenis tindak tutur yang sering digunakan saat berlangsungnya transaksi pembiayaan di PT *BFI Finance*. Subjek penelitian ini adalah tuturan antar karyawan BFI dan nasabah di lapangan (rumah nasabah). Objek penelitian ini adalah pelanggaran dan pematuhan prinsip kesopanan, serta jenis-jenis tidak tutur. Percakapan yang diambil sebanyak 30 percakapan. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan metode simak dengan menggunakan teknik rekam. Sementara itu, analisis data yang digunakan adalah melalui kriteria penentu prinsip kesopanan dan jenis tindak tutur. Hasil penelitian ini dapat dijabarkan menjadi 2. 1) Prinsip kesopanan yang ditemukan dalam komunikasi antara karyawan dan nasabah *BFI Finance* Solo yaitu mematuhi ada 1 maksim penghargaan, 1 mematuhi maksim kesederhanaan, dan 2 mematuhi maksim pemufakatan, serta terdapat 8 pelanggaran maksim penghargaan. 2) Bentuk tindak tutur yang ditemukan dalam komunikasi antara karyawan dan nasabah di *BFI Finance* Solo yaitu ada 4 tindak tutur lokusi, 5 ilokusi, dan 5 tindak tutur perlokusi.

Kata kunci: *BFI Finance, Kajian Kesopanan, Karyawan, Nasabah*

A. Pendahuluan

Berbahasa adalah kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh setiap manusia. Seperti halnya kegiatan yang lain, berbahasa akan terwujud apabila manusia terlibat di dalamnya. Dalam berinteraksi antar sesama dalam masyarakat, terkadang informasi yang dituturkan oleh penutur dan lawan tuturnya memiliki maksud yang tersirat. Oleh karena itu, setiap manusia harus dapat memahami maksud dan makna tuturan yang disampaikan oleh lawan tuturnya agar informasi yang diberikan dapat tersampaikan dengan baik. Setiap peserta tindak tutur bertanggung jawab terhadap tindakan dan penyimpangan terhadap kaidah kebahasaan di dalam interaksi *lingual* itu.

Dari hasil peneliti sebelumnya yaitu Fikri Budiman (2010) yang berjudul “Strategi Tindak Tutur Petugas Pelayanan Konsumen Perusahaan Penyediaan Jasa Telkomsel PT TELKOMSEL Pada Situasi Melayani Pelanggan”. Fikri Budiman menyimpulkan pematuhan prinsip kesantunan dalam berbahasa dilakukan semaksimal mungkin oleh petugas dalam hal melayani konsumen, dianggap akan mempengaruhi penilaian terhadap kredibilitas perusahaan tersebut di mata konsumen. Peneliti ini menghasilkan fakta bahwa pematuhan terhadap prinsip kesantunan memberi kesan positif dari lawan tutur terhadap orang yang mematuhi prinsip dalam bertutur.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan guna memperoleh data yang obyektif dan akurat tentang kajian kesopanan dalam tindak tutur karyawan perusahaan finance, penelitian ini dilakukan langsung terhadap karyawan PT *BFI Finance* Tbk. Cabang Solo yang sedang berinteraksi dengan nasabah yang akan melakukan kredit pinjaman. Waktu penelitian dilakukan pada hari Senin - Jumat pada jam kerja antara pukul 08.00 WIB - 16.00 WIB.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Observasi, peneliti menggunakan teknik observasi partisipan
2. Rekaman, yaitu dengan menggunakan telepon genggam (HP)
3. Dokumentasi

C. Pembahasan dan Hasil

Pembahasan

Dalam penelitian ini terdapat pengkodean dalam pemaparan data, kode tersebut sebagai berikut:

K1 : Nasabah

P1 : Karyawan PT *BFI Finance*

1. Prinsip Kesopanan

Data-data yang peneliti dapatkan di lapangan adalah tuturan nasabah dengan karyawan PT *BFI Finance* yang didalam tuturan tersebut terdapat pelanggaran dan pematuhan sehingga peneliti ingin menjabarkannya lebih lanjut ke dalam enam maksim sebagai berikut:

a. Mematuhi Maksim Kebijakan

Data 1

<u>No kartu: 1</u> <u>Waktu: 22/01/2014</u>	
Konteks: Karyawan BFI memakhlumi kondisi keuangan dari nasabah.	Data: P1 : Bagaimana Buk tagihannya? K1 : Lagi sepi mas P1 : Ya sudah buk, jatuh temponya tanggal 25, nanti saya kesini lagi sebelum jatuh tempo. K1 : Iya mas.
Analisis: P1: mematuhi maksim kebijakan	

P1 : “*ya sudah buk, jatuh temponya tanggal 25, nanti saya kesini lagi sebelum jatuh tempo*”.

b. Pelanggaran maksim kebijakan

Tidak ditemukan data yang mematuhi maksim kebijakan

c. Mematuhi Maksim Kedermawanan

Data 2

No Kartu: 2 Waktu: 19/02/2014	
Konteks : Karyawan BFI mendatangi rumah nasabah	Data: P1: Malah ngrepoti mbak. K1: Gak apa-apa mas, mumpung ada juga kok P1: Wallah kalau begini, mau nagih lak jadi sungkan mbak, hehehe K1: Sungkan gimana mas lagian juga duite juga sudah Ada kok mas.
Analisis: K1 : Mematuhi maksim kedermawanan K1 : Tindakan ilokusi	

K1: *“Gak apa-apa mas, mumpung ada juga kok”*.

d. Pelanggaran Maksim Kedermawanan

e. Mematuhi Maksim Penghargaan

Data 3

No Kartu: 3 Waktu: 02/01/2014	
Konteks: Karyawan BFI mendatangi rumah nasabah	Data: K1 : Mas, saya mau mengajukan pinjaman lagi buat tambahan modal usaha, kira-kira bisa enggak mas ? P1 :. Bisa bu, kan record pembayarannya ibu lumayan bagus! K1 : Alhamdulillah, terima kasih ya mas. P1 : Maaf tapi prosesnya besok ya bu, karena harus diproses kantor dulu. K1 : Oh ya gak apa-apa mas, tapi besok jangan lupa ya mas soalnya mau cepat saya pakai untuk tambahan modal
Analisis: P1 : mematuhi maksim penghargaan K1 : tindakan perlokusi	

P1 : "Bisa bu, kan record pembayarannya ibu lumayan bagus!".

K1 : " Oh ya gak apa-apa mas, tapi besok jangan lupa ya mas soalnya mau cepat saya pakai untuk tambahan modal".

f. Pelanggaran Maksim Penghargaan

Data 4

<u>No Kartu: 4</u>	
<u>Waktu: 21/01/2014</u>	
<u>Konteks:</u> Karyawan BFI memaksa nasabah membayar angsuran, karena telat dalam pembayaran angsuran.	<u>Data:</u> K1 : Saya tidak punya uang sekarang P1 : Sampai kapan bu punya uangnya, sampai kapan juga ibu belum bisa bayar ? Masa janji bayar terus! K1 : Maaf Mas, kalau hari ini saya belum bisa bayar angsurannya?
<u>Analisis:</u> P1 : melanggar maksim penghargaan K1 : tindakan lokusi K1 : tindakan perlokusi	

P1 : "Sampai kapan bu punya uangnya, sampai kapan juga ibu belum bisa bayar? Masa janji bayar terus!".

K1 : "Saya tidak punya uang sekarang"

g. Mematuhi Maksim Kesederhanaan

Data 12

<u>No Kartu: 12</u>	
<u>Waktu: 15/01/2014</u>	
<u>Konteks:</u> Disini karyawan BFI memberi pujian terhadap nasabahnya.	<u>Data:</u> P1 : Jualan ibu lumayan lancar juga ya ? K1 : Enggak juga mas, kalau lancar masih mending, bayar tagihan juga susah mas.

	<p>P1 : Hehehe, buktinya pembayaran angsuran ibu juga bagus.</p> <p>K1 : Ehmm namanya juga utang mas, ya harus dibayar.</p>
<p><u>Analisis:</u></p> <p>P1 : mematuhi maksim kesederhanaan</p> <p>K1 : tindakan lokusi</p>	

K1 : *"Enggak juga mas, kalau lancar masih mending, bayar tagihan juga susah mas"*

P1 : *"hehehe, buktinya pembayaran angsuran ibu juga bagus"*.

h. Pelanggaran Maksim Kesederhanaan

Tidak ditemukan data yang mematuhi maksim kebiksanaan

i. Mematuhi Maksim Pemufakatan

Data 13

<p><u>No Kartu: 13</u></p> <p><u>Waktu: 16/01/2014</u></p>	
<p><u>Konteks:</u></p> <p>Disini karyawan BFI memberi janji terhadap nasabahnya tentang kesepakatan waktu pembayaran angsuran.</p>	<p><u>Data:</u></p> <p>K1 : Mas, besok sore aja sekalian bayarnya ya?</p> <p>P1 : Ya sudah, besok sore saya datangnya ke toko ibu saja ya?</p>
<p><u>Analisis:</u></p> <p>P1 : mematuhi maksim kesepakatan</p> <p>K1 : tindakan ilokusi</p>	

K1 : *"Mas, besok sore aja sekalian bayarnya ya?"*

P1 : *"Ya sudah, besok sore saya datangnya ke toko ibu saja ya?"*

j. Pelanggaran Maksim Pemufakatan

Tidak ditemukan data yang mematuhi maksim kebiksanaan.

k. Mematuhi Maksim Kesimpatisan

Data 15

Kartu 15 Waktu : 25/01/2014	
Konteks : karyawan BFI merasa simpati dengan nasabahnya dan kemudian memberikan keringanan waktu	Data : K1 : maaf ya mas kemari saya belum sempat membayar karena anak saya kecelakaan, uangnya habis buat operasi. P1 : Kecelakaan dimana pak? K1 : Di Adipura dekat Solo Pos itu loh ms. P1 : La operasi nopo Pak? K1:Patah tulang mas, tapi ya alhamdulillah hanya jempol tangan saja. P1 : ya sudah pak, tapi nanti tolong segera di bayar dengan dendanya sekalian.
Analisis : P1 : Mematuhi maksim kesimpatisan.	

P1 : *“ya sudah pak, tapi nanti tolong segera di bayar dengan dendanya sekalian”*.

l. Pelanggaran Maksim Kesimpatisan

Data 16

No Kartu 16 Waktu : 20/01/2014	
Konteks : karyawan BFI memaksa nasabah untuk membayar karena nasabah sudah mendapatkan Surat Peringatan dari kantor BFI.	Data : K1 : Mas bapak belum transfer uang itu soale mau ke ATM banjir terus kan bapak ini kerja di Jakarta. P1 : La kapan buk? K1 : Rabu ya mas P1 : Gimana ya buk, tidak bisa itu hari Rabu, soalnya Ibu sudah kena SP jadi kalau hari ini tidak bisa bayar ya nanti ada surat penarikan kendaraan. K1 : ya sudah besok pagi saya usahakan mas.
Analisis : P1 : Pelanggaran maksim kesimpatisan	

P1 : *“Gimana ya buk, tidak bisa itu hari Rabu, soalnya Ibu sudah kena SP jadi kalau hari ini tidak bisa bayar ya nanti ada surat penarikan kendaraan!”*.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, pelanggaran terbanyak yaitu maksim penghargaan yang dilakukan oleh karyawan BFI, khususnya pada saat melakukan penagihan angsuran kepada nasabah. Penelitian ini menghasilkan fakta bahwa pematuhan dalam prinsip kesopanan kurang dimiliki oleh karyawan BFI dalam hal penagihan.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini tidak bermaksud untuk menjelekkkan cara kerja karyawan BFI, melainkan sebagai tolak ukur untuk menilai seberapa besar pengaruh penerapan prinsip kesopanan dalam melayani nasabah, khususnya dalam bidang penagihan oleh perusahaan pembiayaan.
2. Untuk karyawan BFI diharapkan lebih menghormati nasabah dengan cara tidak merendahkan, dan mengancam pada saat melakukan penagihan.
3. Untuk nasabah supaya mengatakan hal yang sebenarnya pada karyawan BFI, jangan mengatakan janji jika belum pasti bisa untuk ditepati.
4. Peneliti berharap penelitian semacam ini masih banyak tidak hanya sampai di sini saja, mengingat masih banyak teori-teori kebahasaan yang belum dapat diteliti untuk dikembangkan.

DAFTAR PUSTAKA

Budiman, Fikri. 2010. “Strategi Tindak Tutur petugas pelayanan konsumen perusahaan penyedia jasa telkomsel PT TELKOMSEL pada situasi melayani pelanggan”. *Skripsi*. Bandung: UPI.

Nazir. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.