

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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.

Dengan berkembangnya zaman, analisis mengenai kebahasaan menjadi daya tarik tersendiri bagi para ahli bahasa. Pada saat ini semakin berkembang penelitian dan kajian yang dilakukan mengenai kebahasaan. Analisis mengenai kebahasaan tersebut tidak hanya difokuskan pada bentuk tulisan saja, akan tetapi sekarang ini telah berkembang hingga analisis fungsi pemakaian bahasa lain.

Sebuah tuturan yang kita gunakan pada hakikatnya berfungsi untuk mengungkapkan unsur kognitif (*cognitive element*) seperti ilmu pengetahuan, pemahaman akan konsep, dan sebagainya. Hal ini biasanya mengindikasikan bahwa dalam setiap tuturan yang diucapkan oleh seseorang ternyata akan

mencerminkan kompetensi yang dimilikinya. Selain kompetensi dalam setiap ucapan juga akan mencerminkan unsur sikap. Unsur sikap dalam hal ini adalah unsur yang memperlihatkan maksud penutur, pikiran penutur, kegiatan, dan alasan dari penutur tersebut.

Kompetensi seseorang membuktikan bahwa kemampuan serta kapasitas ucapan dalam berkomunikasi yang dimiliki seseorang dibentuk oleh kemampuan dalam berbahasa serta pengetahuan yang dimilikinya. Kemampuan berbahasa tersebut akan diaplikasikan ke dalam ucapan serta tindakannya.

Seorang penutur dalam berkomunikasi dituntut untuk memiliki kemampuan dan keterampilan dalam kalimat serta dapat memilih kalimat yang akan diucapkannya. Hal ini dimaksudkan agar penutur dapat memilih kalimat yang diucapkannya dengan tepat. Di samping itu kegunaan lainnya adalah penutur dapat memahami makna dari ucapan yang hendak disampaikan oleh lawan bicara.

Dalam berkomunikasi secara efektif seorang penutur harus memiliki kemampuan dalam berbahasa, hal ini mengacu pada kemampuan seseorang dalam menyeimbangkan penggunaan bahasa dengan situasi yang ada, siapakah lawan bicaranya serta bagaimana mengutarakan maksud yang akan dicapainya. Ahli linguistik lain menyebut kemampuan tersebut dengan istilah “strategi komunikasi”.

Pada penelitian ini, peneliti menganalisis pelanggaran dan pematuhan prinsip kesopanan, dan jenis tindak tutur apa saja yang sering digunakan saat berlangsungnya transaksi pembiayaan.

Peneliti sering melihat seorang karyawan perusahaan pembiayaan maupun nasabah diperlakukan secara tidak sopan dengan tuturan yang berbagai cara. Seorang karyawan perusahaan pembiayaan tidak boleh bertindak kasar kepada nasabah karena tidak sesuai dengan etika. Hal inilah yang membuat rasa penasaran peneliti ingin lebih mengenal tentang tuturan-tuturan yang dilakukan oleh nasabah dan karyawan perusahaan pembiayaan saat terjadinya transaksi pembiayaan.

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.

Umumnya, panjang pendek suatu tuturan dapat menentukan tingkat kesopanan tuturan tersebut karena semakin panjang tuturan seseorang semakin besar pula keinginan orang itu untuk bersikap sopan kepada lawan bicaranya.

Berdasarkan uraian di atas, maka mendorong penulis untuk mengidentifikasi tentang prinsip kesopanan dan tindak tutur antara karyawan perusahaan pembiayaan dengan nasabah dengan judul "Kajian Kesopanan Dalam Tuturan Transaksi Pembiayaan Di PT *BFI Finance Tbk.* Cabang Solo".

B. Pembatasan Masalah

Ada 2 hal yang perlu disampaikan dalam pembatasan masalah.

1. Wujud bahasa yang diteliti berupa dialog atau berupa tuturan.
2. Tuturan yang diteliti yaitu tuturan antara karyawan PT *BFI Finance* dengan nasabah.

C. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini ada 2 masalah yang perlu dibahas.

1. Bagaimana pematuhan dan pelanggaran prinsip kesopanan yang terjadi antara karyawan PT *BFI Finance* dengan nasabah saat melakukan transaksi ?
2. Bagaimana jenis tindak tutur yang terjadi antara karyawan PT *BFI Finance* dan nasabah saat melakukan transaksi pembiayaan ?

D. Tujuan Penelitian

Ada 2 tujuan yang dicapai dalam penelitian ini.

1. Menngidentifikasi pematuhan dan pelanggaran prinsip kesopanan yang terjadi antara karyawan PT *BFI Finance* dengan nasabah saat melakukan transaksi pembiayaan.

2. Mengidentifikasi jenis tindak tutur yang terjadi antara karyawan PT *BFI Finance* dan nasabah saat melakukan transaksi pembiayaan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat baik teoretis dan praktis

1. Bagi peneliti, menambah pengalaman tentang pragmatik khususnya mengenai kajian prinsip kesopanan dalam bertutur.
2. Menambah kajian tentang pragmatik, terutama dengan fenomena berbahasa yang terjadi di masyarakat.
3. Untuk karyawan PT *BFI Finance* saat melakukan penagihan dan juga kepada nasabah saat bertutur kepada petugas supaya memperhatikan strategi tindak tutur.