

KESANTUNAN BERBAHASA DALAM INTERAKSI JUAL BELI ONLINE SHOOP DI FAZIA STORE BANJARMASIN

Language Politeness In Buying And Selling Online Interactions At Fazia Store Banjarmasin

Oleh: Rully Rezki Saputra *,Rahmah, dan M. Helmy Noor *****
e-mail: rullysaputra@poliban.ac.id

ABSTRAK

Bahasa merupakan alat komunikasi yang utama bagi manusia. Bahasa memiliki peranan penting bagi kehidupan manusia karena manusia selalu berinteraksi dengan sesamanya. Terlebih, dalam berbahasa perlu mempertimbangkan perasaan orang lain agar komunikasi menjadi lancar. Penggunaan kesantunan berbahasa memungkinkan transaksi sosial berlangsung tanpa memermalukan penutur dan mitra tutur. Namun di zaman yang modern ini kesantunan tidak lagi diperhatikan secara penuh. Kadang-kadang terlihat dalam komunikasi jual-beli daring atau online shoop yang tetap menggunakan bahasa secara santun tetapi memiliki makna yang berbeda yang dirasakan oleh mitra tutur. Hal ini akan berpengaruh pada situasi atau konteks komunikasi antara penjual dengan pembeli. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penggunaan prinsip kesantunan berbahasa dan tindak tutur dalam interaksi jual beli online shoop di Fazia Store Banjarmasin.

Selanjutnya penelitian ini digolongkan penelitian deskriptif kualitatif menggunakan data berupa kata-kata yang memfokuskan pada penunjukan makna, mendeskripsikan suatu fenomena yang dikaji oleh peneliti. Adapun, hasil penelitian ini menunjukkan jumlah tuturan yang ditemukan sebanyak 9 tuturan yang menggunakan prinsip kesantunan. Prinsip kesantunan yang dimaksud meliputi maksim kebijaksanaan sebanyak 2 tuturan, maksim kedermawanan sebanyak 1 tuturan, maksim penghargaan sebanyak 2 tuturan, maksim kesederhanaan sebanyak 1 tuturan, maksim permufakatan sebanyak 2 tuturan, dan maksim kesimpatian sebanyak 1 tuturan.

Hal ini menunjukkan penutur dan lawan tutur di dalam interaksi lebih banyak memaksimalkan maksim kebijaksanaan, penghargaan, dan pemufakatan dalam berinteraksi. Terlebih, jenis tindak tutur yang ditemukan sebanyak 7 tuturan. Jenis tindak tutur yang dimaksud meliputi lokusi sebanyak 1 tuturan, ilokusi sebanyak 4 tuturan, dan perlokusi sebanyak 2 tuturan. Jenis tindak tutur yang paling banyak ditemukan adalah tindak tutur ilokusi. Hal ini sesuai dengan isi tuturan pembeli atau penjual saat berinteraksi online dengan orang-orang yang cenderung menginformasikan sesuatu ke penjual maupun pembeli serta adanya kalimat performatif untuk menyuruh, mengajak, menawarkan, menyarankan, dan menjanjikan sesuatu.

Kata Kunci : Kesantunan, Berbahasa, Interaksi, Jual-Beli

ABSTRACT

Language is the main communication tool for humans. Language has an important role for human life because humans always interact with each other. The rest, in language it is necessary to consider the feelings of others so that communication becomes smooth. The use of politeness in language allows social transactions to take place without embarrass the speaker and the speech partner. However, in this modern era, politeness is no longer fully considered. Sometimes it can be seen in online buying and selling communication or online shopping, which still uses polite language but has a different meaning that is felt by the speech partner. This will affect the situation or context of communication between the seller and the buyer. Based on this, this study aims to describe the use of language politeness principles and speech acts in online shopping interactions at Fazia Store Banjarmasin.

Furthermore, this research is classified as descriptive qualitative research using data in the form of words that focus on the designation of meaning, describing a phenomenon studied by the researcher. Meanwhile, the results of this study indicate the number of utterances found as many as 9 utterances that use the principle of politeness. The politeness principle includes 2 utterances of wisdom maxim, 1 utterance of generosity maxim, 2 utterances of appreciation maxim, 1 utterance of simplicity maxim, 2 utterances of consensus maxim, and 1 utterance of sympathy maxim.

This shows that the speaker and the interlocutor in the interaction maximize the maxim of wisdom, appreciation, and consensus in interacting. The rest, the types of speech acts found were 7 utterances. The types of speech acts in question include 1 utterance locutionary, 4 illocutionary utterances, and 2 perlocutionary utterances. The most common types of speech acts are illocutionary speech acts. This is in accordance with the content of the speech of the buyer or seller when interacting online with people who tend to inform something to the seller and the buyer as well as the performative sentences to order, invite, offer, suggest, and promise something.

Keywords : ***Politeness, Speak, Interaction, Buy and sell***

PENDAHULUAN

Bahasa merupakan alat komunikasi yang utama bagi manusia. Bahasa memiliki peranan penting bagi kehidupan manusia karena manusia karena manusia selalu berinteraksi dengan sesamanya. Sesuai dengan fungsinya, bahasa memiliki peran sebagai penyampai pesan antara manusia satu dengan lainnya. Dalam kehidupan sosial, manusia yang menggunakan bahasa yang santun menunjukkan manusia yang berpendidikan, beretika, dan berbudaya. Bahasa yang santun tidak berarti menggunakan bahasa yang benar. Bahasa yang santun adalah bahasa yang baik, yakni bahasa yang sesuai dengan konteks. Hal tersebut dijelaskan oleh Pranowo (dalam Muhammad Zulaini, 2010) bahwa kesantunan terikat pada siapa penuturnya, siapa lawan tuturnya, apa objek atau topik tuturannya, dan bagaimana konteks situasi.

Dalam tuturan bahasa Indonesia, tuturan dianggap santun jika penutur menggunakan kata-kata yang santun, tuturannya tidak mengandung ejekan secara langsung, tidak memerintah secara langsung, serta menghormati orang lain. Tuturan kesantunan dalam berbahasa merupakan cerminan dari diri seseorang, karena saat kita berbahasa dengan santun orang lain pun menjadi tertarik dengan percakapan yang sedang berlangsung. Sebaliknya, dalam berbahasa perlu mempertimbangkan perasaan orang lain agar komunikasi menjadi lancar. Penggunaan kesantunan berbahasa memungkinkan transaksi sosial berlangsung tanpa mempermalukan penutur dan mitra tutur.

Namun di zaman yang modern ini kesantunan tidak lagi diperhatikan secara penuh. Kadang-kadang terlihat dalam komunikasi jual-beli daring atau *online shoop* yang tetap menggunakan bahasa secara santun tetapi memiliki makna yang berbeda yang dirasakan oleh mitra tutur. Hal ini akan berpengaruh pada situasi atau konteks komunikasi antara penjual dengan pembeli. Ada yang tata bahasanya terlihat santun akan tetapi cara penyampaiannya kurang santun. Namun, ada juga di saat proses jual-beli itu berlangsung, tuturan

penjual dengan maksud yang baik tetapi tuturannya kurang santun atau bisa disebut juga dengan tuturan yang asal-asalan dapat membuat situasi komunikasi menjadi tidak sejalan sehingga pembeli menjadi marah. Padahal, kepuasan konsumen dapat dilihat dari aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang dibeli.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik mengambil judul **Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Jual Beli Online Shoop di Fazia Store Banjarmasin** karena adanya keterkaitan kepuasan konsumen terhadap kesantunan berbahasa penjual. Selibuhnya, hasil penelitian nanti bisa dijadikan tolak ukur atau gambaran kepada pengembangan ekonomi kreatif, khususnya bidang *online shoop* tentang bagaimana cara berkomunikasi yang benar agar usaha yang dijalani dapat berkembang lebih baik lagi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif menggunakan data berupa kata-kata yang memfokuskan pada penunjukan makna, mendeskripsikan suatu fenomena yang dikaji oleh peneliti. Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif, kemudian data digali hingga mendapatkan hipotesis yang konsisten. Dalam hal ini peneliti mendeskripsikan bentuk-bentuk penggunaan prinsip kesantunan dan jenis tindak tutur di *online shoop* Fazia Store Banjarmasin. Data dalam penelitian ini adalah peristiwa tutur berbahasa yang terjadi dalam interaksi sosial. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah bentuk penggunaan prinsip kesantunan dan tindak tutur pada interaksi sosial di *online shoop* Fazia Store Banjarmasin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil penelitian yang kemudian akan diuraikan. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, hasil penelitian berupa bentuk penggunaan prinsip kesantunan dan jenis tindak

tutur yang terdapat dalam interaksi jual beli *online shoop* di Fazia Store Banjarmasin.

Tabel 1 Data Penggunaan **Maksim Kebijakan** Tuturan Pembeli dan Penjual di di Fazia Store Banjarmasin.

No.	Konteks	Peristiwa Tutur	Indikator Maksim
1	Saat pembeli sudah membeli barang secara <i>online</i> , namun pembeli kesulitan menggunakan barang yang dibeli tersebut. Penjual tetap melayani dengan baik, bahkan menawarkan apabila barang tersebut memang bermasalah, boleh ditukar kembali dengan barang yang baru.	Pembeli: “ <i>Om CCTV nya kada mau nah, sudah ulun coba</i> ” “ <i>Om, CCTV tidak bisa digunakan, sudah saya coba.</i> ” Penjual : “ <i>Oh geh, coba pian cek lagi siapa tau bemasalah lawan jaringan internet. Tapi kalo memang kada kawa, hurupakan aja barangnya lawan yang hanyar.</i> ” “ <i>Oh ia, coba kamu</i>	Dari tuturan “ <i>Tetapi, kalau memang tidak bisa, ditukar kembali dengan barang yang baru.</i> ”. Hal ini sesuai dengan prinsip kebijakan, penjual membuat keuntungan dan mengurangi kerugian pembeli. Penjual berusaha menawarkan barang baru apabila barang yang sudah dibeli tidak bisa digunakan.
2	Saat penjual memberitahukan alamat Fazia Store kepada pembeli yang mau mengambil pesanan barang secara langsung, bahkan memberikan informasi detail berupa <i>share location</i> aplikasi yang ada di WhatsApp (WA)	Penjual : “ <i>Ini alamat (gambar) Fazia Store. Lebih rincinya ulun share loc lah biar pian nyaman mencari</i> ” “ <i>Ini alamat (gambar) Fazia Store. Lebih detailnya, saya share loc biar kamu mudah mencari alamatnya</i> ”	Dari tuturan “ <i>Lebih detailnya, saya share loc biar kamu mudah mencari alamatnya.</i> ”. Hal ini sesuai dengan prinsip kebijakan, penjual membuat keuntungan pembeli dan mengurangi kerugian pembeli. Penjual berusaha memudahkan pembeli agar tidak tersesat untuk mencari

		Pembeli : “Oh, geh siap” “Oh iya, siap”	alamat Store.	Fazia			sejam lagi, kena ulun WA mun sudah di wong solo lah” “Sekitar 1 jam lagi, nanti saya WA kalau sudah di Wong Solo”	
--	--	--	---------------	-------	--	--	--	--

Tabel 2 Data Penggunaan Maksim Kedermawanan Tuturan Pembeli dan Penjual di Fazia Store Banjarmasin.

No.	Konteks	Peristiwa Tutar	Indikator Maksim
1	Saat pembeli mau membeli barang di Fazia Store, pembeli meminta tolong kepada penjual untuk mengantarkan barang yang dibeli ke tempat yang diminta karena pembeli tidak mempunyai akses untuk mengambil barang tersebut secara langsung.	Pembeli : “Kawa lah mun misal kena diantarkan ke muka situ ka? Soalnya ulun kada bawa kendaraan” “Apakah bisa seandainya diantarkan (barang) ke depan sana, Kak? Soalnya saya tidak membawa motor” Penjual : “Pabila?” “Kapan?” Pembeli : “Sekitar	Dari tuturan “ya, tunggu” membuktikan kesediaan penjual untuk mengantarkan barang yang dibeli pembeli. Hal ini sesuai dengan prinsip kedermawanan, memaksimalkan kerugian atau pengorbanan diri sendiri agar pembeli dapat menerima barang yang dibeli.

Tabel 3 Data Penggunaan Maksim Penghargaan Tuturan Pembeli dan Penjual di Fazia Store Banjarmasin.

o.	Konteks	Peristiwa Tutar	Indikator Maksim
	Saat pembeli	Pembeli : “Makasih ya	Dari tuturan

<p>mengucapkan terima kasih atas transaksi yang dilakukan, selanjutnya pembeli memberitahu ke penjual akan berbelanja lagi kalau ada barang yang baru (diinginkan).</p>	<p>om. Nanti kalau ada barang yang baru saya order lagi.”</p> <p style="text-align: center;">Penjual</p> <p>: “Nggeh: “Iya”</p>	<p>“Makasih ya om. Nanti kalau ada barang yang baru saya order lagi. Maaf ya yang kemarin” membuktikan bahwa pembeli puas dengan barang-barang yang dibeli di Fazia Store. Hal tersebut didukung bahwa pembeli akan membeli barang lain di kemudian hari.</p>	<p>berupa warna-warna barang yang tersedia. Pembeli berterima kasih atas informasi tambahan tersebut.</p>	<p>dof, maron dof, abu glossy, silver glossy, maron glossy, merah glossy, biru glossy, hitam glossy”</p> <p style="text-align: center;">Pembeli</p> <p>: “Mantap ka, informasinya. Kada salah ulun disini menekar.</p> <p>“Mantap , Kak atas informasinya. Tidak salah saya berbelanja di sini”</p>	<p>pelayanan yang diberikan.</p>
---	--	---	---	--	----------------------------------

Tabel 4 Data Penggunaan Maksim Kesederhanaan Tuturan Pembeli dan Penjual di Fazia Store Banjarmasin.

<p>Saat pembeli ingin membeli barang (helm) di Fazia Store, pembeli meminta tolong ke penjual untuk memfotokan barang tersebut, bahkan penjual memberikan informasi tambahan</p>	<p style="text-align: center;">Pembeli</p> <p>: “Kirim fotonya kawa lah ka supaya kawa ulun memilihnya”</p> <p>“Kirimkan fotonya, bisa Kak? Agar saya bisa memilihnya (helm)!”</p> <p style="text-align: center;">Penjual</p> <p>: “(mengirim foto). Hijau</p>	<p>Dari tuturan “Mantap, Kak atas informasinya. Tidak saya berbelanja di sini” membuktikan bahwa pembeli merasa senang atas informasi tambahan dan</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Konteks</th> <th>Peristiwa Tutur</th> <th>Indikator Maksim</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Saat pembeli selesai membeli barang, pembeli memberikan pujian kepada penjual, namun</td> <td>Pembeli : “mantap om ai pelayanan pian nih, langsung cepet responnya amun ditakuni” “Mantap, Om atas pelayanannya. Langsung Anda respon (balas</td> <td>Dari tuturan “Bisa aja, pas kebetulan tidak sibuk jadi cepet meresponnya.” membuktikan bahwa penjual tidak menunjukkan</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Konteks	Peristiwa Tutur	Indikator Maksim		Saat pembeli selesai membeli barang, pembeli memberikan pujian kepada penjual, namun	Pembeli : “mantap om ai pelayanan pian nih, langsung cepet responnya amun ditakuni” “Mantap, Om atas pelayanannya. Langsung Anda respon (balas	Dari tuturan “Bisa aja, pas kebetulan tidak sibuk jadi cepet meresponnya.” membuktikan bahwa penjual tidak menunjukkan
No.	Konteks	Peristiwa Tutur	Indikator Maksim								
	Saat pembeli selesai membeli barang, pembeli memberikan pujian kepada penjual, namun	Pembeli : “mantap om ai pelayanan pian nih, langsung cepet responnya amun ditakuni” “Mantap, Om atas pelayanannya. Langsung Anda respon (balas	Dari tuturan “Bisa aja, pas kebetulan tidak sibuk jadi cepet meresponnya.” membuktikan bahwa penjual tidak menunjukkan								

penjual bersikap rendah diri.	WA) ketika ditanya.” Penjual : “Bisa banar, tekena kada hauran aja jadi lakas merespon” “Bisa aja, pas kebetulan tidak sibuk jadi cepat meresponnya.”	kelebihan diri sendiri dan berusaha merendah hati.				
-------------------------------	---	--	--	--	--	--

Tabel 5 Data Penggunaan Maksim Pemufakatan Tuturan Pembeli dan Penjual di Fazia Store Banjarmasin.

No.	Konteks	Peristiwa Tutur	Indikator Maksim
	Saat pembeli menanyakan barang yang mau dia beli, kemudian memberikan tawaran harga dan penjual menyetujuinya.	Pembeli : “Ini 1 set lo mang? <i>Misalkan lampu LED nya aja bisa lah?”</i> “Barang ini satu set kan, Paman? <i>Misalkan beli lampu LED-nya saja, boleh?”</i> Penjual : “Se set bejual.” “Satu set dijualnya.”	Dari tuturan “Ya, boleh saja.” membuktikan bahwa penjual menunjukkan kesediaan (kecocokan) harga yang telah diminta pembeli.
	Saat pembeli menanyakan harga barang yang ingin dibeli, pembeli berusaha memberikan tawaran dari harga yang diminta penjual. Akan tetapi, penjual tetap	Pembeli : “Berapa harganya ka? Penjual : “200” “Rp200.000 Pembeli : “Kawakah kurang ka?” “Bisa	Dari tuturan “Iya kak, nanti sore saya ambil (barangnya). Menunjukkan adanya kecocokan harga di antara penjual dan pembeli.

bersikeras dengan harga yang diminta, akhirnya pembeli bersedia membelinya.	<p>kurang (harganya)?”</p> <p>Penjual : “Pas (harganya)”</p> <p>Pembeli : “Ok, kak, kena sore ulun ambil.”</p> <p>“Iya kak, nanti sore saya ambil (barangnya).</p>	barangnya nanti dibayar belakangan.	<p><i>bolehlah? Soalnya ulun balum ada gajian.”</i></p> <p>“Tapi awal bulan saya bayar, boleh? Soalnya saya belum gajian.”</p> <p>Penjual : “oh ya kah. Ayu ja kadapapa. Ambil ja kena barangnya dirumah.”</p> <p>“Oh iya, ya sudah tidak masalah. Ambil saja nanti barangnya di rumah.”</p> <p>Pembeli : “Geh, makasih banyak om”</p> <p>“Ya, terima kasih banyak, Om.”</p>	membeli barang tersebut.
---	--	-------------------------------------	--	--------------------------

Tabel 6 Data Penggunaan **Maksim Kesimpatian** Tuturan Pembeli dan Penjual di Fazia Store Banjarmasin.

No.	Konteks	Peristiwa Tutur	Indikator Maksim
1	Saat pembeli ingin membeli barang (handuk), tetapi tidak dibeli hari itu juga karena belum mempunyai uang, namun penjual menawarkan ambil saja	<p>Pembeli : “<i>Tinggal, handak warna ungu 1.</i>”</p> <p>“Sisakan, mau warna ungu 1.”</p> <p>Penjual : “<i>Inggih</i>”</p> <p>“Ya”</p> <p>Pembeli : “<i>Tapi awal bulan ulun bayarnya</i>”</p>	<p>Dari tuturan “Oh iya, ya sudah tidak masalah. Ambil saja nanti barangnya di rumah”. Menunjukkan bahwa penjual memaksimalkan rasa kepeduliannya kepada pembeli karena pembeli belum mempunyai uang saat</p>

Tabel 7 Data Jenis **Tindak Tutur Lokusi** Pembeli dan Penjual di Fazia Store Banjarmasin.

No.	Konteks	Peristiwa Tutar	Indikator Maksim	Prinsip Kesantunan
	Saat pembeli mengucapkan terima kasih atas transaksi yang dilakukan, selanjutnya pembeli memberitahu ke penjual akan berbelanja lagi kalau ada barang yang baru (diinginkan).	<p>Pembeli : “Makasih ya om. Nanti kalau ada barang yang baru saya order lagi. Maaf ya yang kemarin”</p> <p>Penjual : “Nggeh, makasih pak. Berelaan” “Iya, terima kasih, Pak. Minta rela”</p>	Tuturan tersebut merupakan tindakan tutur lokusi. Dalam tuturan tersebut, pembeli (penutur) semata-mata untuk menyatakan keinginan ormasikan sesuatu tanpa tendensi untuk melakukan sesuatu, apalagi untuk mempengaruhi penjual (lawan tutur).	Maksim Penghargaan

Tabel 8 Data Jenis Tindak Tutur Ilokusi Pembeli dan Penjual di Fazia Store Banjarmasin.

No.	Konteks	Peristiwa Tutar	Indikator Maksim	Prinsip Kesantunan
1	Saat pembeli mau membeli barang di Fazia Store, pembeli meminta tolong kepada penjual untuk mengantarkan barang yang dibeli ke tempat yang diminta karena pembeli tidak mempunyai akses untuk mengambil barang tersebut secara langsung.	<p>Pembeli : “Kawalah mun misal kena diantarkan ke muka situ ka? Soalnya ulun kada bawa kendaraan” “Apakah bisa seandainya diantarkan (barang) ke depan sana, Kak? Soalnya saya tidak membawa motor”</p> <p>Penjual : “Pabila?” “Kapan?”</p> <p>Pembeli : “Sekitar sejam lagi, kena ulun WA mun sudah di wong solo lah” “Sekitar 1 jam lagi, nanti saya WA kalau sudah di Wong Solo”</p>	Tuturan tersebut merupakan tindak tutur ilokusi. Dalam tuturan tersebut berisi kalimat performatif (berisi perlakuan) yang eksplisif. Selbihnya, termasuk tindak tutur ilokusi karena selain pembeli menyatakan atau menginformasikan sesuatu kepada penjual (Pembeli : “Kak, saya sudah di Wong Solo”), tuturan pembeli tersebut juga	Maksim Kedermawanan

		<p>Penjual : bermakna "Ok" memerintah</p> <p>Pembeli : penjual "Ka, ulun sudah di temukan untuk wong solo" a. (Penjual : "Ya, tunggu")</p> <p>Penjual : "ya, hadang" "Ya, tunggu"</p>				<p>boleh saja." Pembeli : "Simpankan ja. Pas ke banjar lun ambil." " (Tolong) Disimpan barangnya. Nanti ketika "jarmasin saya ambil."</p>	<p>:"Ya, boleh saja." Selebihnya, menawarkan atau menginformasikan sesuatu kepada lawan tutur untuk melakukan sesuatu tergolong ke dalam bentuk tindak tutur ilokusi.</p>		
	<p>Saat pembeli menanyakan barang yang mau dia beli, kemudian memberikan tawaran harga dan penjual menyetujuinya.</p>	<p>Pembeli : "Ini 1 set lo mang? Misalkan lampu LED nya aja bisa lah?" "Barang ini satu set kan, Paman? Misalkan beli lampu LED-nya saja, boleh?" Penjual : "Se set bejual." "Satu set dijualnya." Pembeli : "Inggih, 80 k se set?" "Iya, 80 ribu satu set?" Penjual : "Ya, ambil ja" "Ya,</p>	<p>Tuturan tersebut merupakan tindak tutur ilokusi. Dalam tuturan tersebut berisi kalimat performatif (berisi perlakuan) yang eksplisif. Selebihnya, termasuk tindak tutur ilokusi karena bermakna pembeli ingin penjual sepakat dengan harga yang diajukannya (Penjual</p>			<p>Saat pembeli menanyakan harga barang yang ingin dibeli, pembeli berusaha memberikan tawaran dari harga yang diminta penjual. Akan tetapi, penjual tetap bersikeras dengan harga yang diminta, akhirnya pembeli bersedia membelinya</p>	<p>Pembeli : "Berapa harganya ka?" Penjual : "200" "Rp200.000" Pembeli : "Kawa kurangkah ka?" "Bisa kurang (harganya)?" Penjual : "Pas (harganya)" Pembeli : "Ok, kak, kena sore ulun ambil." "Iya kak, nanti sore saya ambil (barangnya).</p>	<p>Tuturan tersebut merupakan tindak tutur ilokusi. Dalam tuturan tersebut berisi kalimat performatif (berisi perlakuan) yang eksplisif. Selebihnya, termasuk tindak tutur ilokusi karena bermakna penjual tidak sepakat dengan harga yang</p>	<p>Maksim Pemufakatan</p> <p>Maksim Pemufakatan</p>

Rully Rezki Saputra *,Rahmah**, dan M. Helmy Noor ***

Politeknik Negeri Banjarmasin

			diinginkan pembeli. Selebihnya, menawarkan atau menginformasikan sesuatu kepada lawan tutur untuk melakukan sesuatu tergolong ke dalam bentuk tindak tutur ilokusi.			belum gajihan.”	sesuatu kepada penjual.	
						Penjual : “oh ya kah. Ayu ja kadapapa. Ambil ja kena barangnya dirumah.” “Oh iya, ya sudah tidak masalah. Ambil saja nanti barangnya di rumah.”	tuturan pembeli tersebut juga bermakna meminta penjual untuk mau menjual barangnya walaupun uangnya dibayar kemudian.	
	Saat pembeli ingin membeli barang (handuk), tetapi tidak dibeli hari itu juga karena belum mempunyai uang, namun penjual menawarkan ambil saja barangnya nanti dibayar belakangan.	Pembeli : “Tinggali, handak warna ungu l.” “Sisakan, mau warna ungu l.” Penjual : “Inggih” “Ya” Pembeli : “Tapi awal bulan ulun bayarnya bolehlah? Soalnya ulun balum ada gajian.” “Tapi awal bulan saya bayar, boleh? Soalnya saya	Tuturan tersebut merupakan tindak tutur ilokusi. Dalam tuturan tersebut berisi kalimat performatif (berisi perlakuan) yang eksplisif. Selebihnya, termasuk tindak tutur ilokusi karena selain pembeli menyatakan atau menginformasikan					
						Pembeli : “Geh, makasih banyak om” “Ya, terima kasih banyak, Om.”		

Maksim Kesimpaa tian

Tabel 9 Data Jenis Tindak Tutur Perlokusi Pembeli dan Penjual di Fazia Store Banjarmasin.

No.	Konteks	Peristiwa Tutur	Indikator Maksim	Prinsip Kesantunan
	Saat pembeli ingin membeli	Pembeli : “Kirim fotonya kawa lah ka	Tuturan tersebut merupakan tindak	Maksim Penghargaan

<p>barang (helm) di Fazia Store, pembeli meminta tolong ke penjual untuk memfoto kan barang tersebut, bahkan penjual memberi kan informasi tambaha n berupa menyam paikan warna-warna barang yang tersedia. Pembeli berterima kasih atas informasi tambaha n tersebut.</p>	<p><i>supaya kawa ulun memilihnya</i>” “Kirimkan fotonya, bisa Kak? Agar saya bisa memilihnya (helm)!” Penjual : “(mengirim foto). Hijau dof, maron dof, abu glossy, silver glossy, maron glossy, merah glossy, biru glossy, hitam glossy” Pembeli : “Mantap ka, informasinya . Kada salah ulun disini menukar. “Mantap, Kak atas informasinya . Tidak salah saya berbelanja di sini”</p>	<p>tutur perlokusi. Dalam tuturan tersebut berisi kalimat yang memiliki efek rasa yang ditimbulka n penutur atas tuturannya, yaitu membuat senang si pembeli karena informasi yang diberikan.</p>	<p>n</p>	<p>Saat pembeli selesai membeli barang, pembeli memberi pujian kepada penjual, namun penjual bersikap rendah diri.</p>	<p>Pembeli : “mantap om ai pelayanan pian nih, langsung cepat responnya amun ditakuni” “Mant ap, Om atas pelayananny a. Langsung Anda respon (balas WA) ketika ditanya.” Penjual : “Bisa banar, tekena kada hauran aja jadi lakas merespon” “Bisa aja, pas kebetulan tidak sibuk jadi cepat meresponny a.”</p>	<p>Tuturan tersebut merupakan tindak tutur perlokusi. Dalam tuturan tersebut berisi kalimat yang memiliki efek rasa yang ditimbulka n penutur atas tuturannya, yaitu membuat tersipu si penjual karena pernyataan senang si pembeli.</p>	<p>Maksi m Kesed erhan aan</p>
				<p>Pembahasan Penggunaan Prinsip Kesantunan dalam interaksi jual beli <i>online shoop</i> di Fazia Store Banjarmasin Penggunaan Prinsip Kesantunan dalam interaksi jual beli <i>online shoop</i> di Fazia Store Banjarmasin menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian terdapat enam maksim yang digunakan dalam</p>			

tuturan pembeli dan penjual. Maksim yang banyak digunakan adalah maksim kebijaksanaan, penghargaan, dan pemufakatan. Hal ini menunjukkan bahwa pembeli dan penjual dalam melakukan transaksi memperhatikan sikap kebijaksanaan dalam mengambil setiap keputusan, saling menghargai satu sama lainnya, dan melakukan mufakat dalam kesepakatan harga.

Adapun pembahasan lebih detailnya mengenai penggunaan prinsip kesantunan dalam dalam interaksi jual beli *online shoop* di Fazia Store Banjarmasin, yaitu sebagai berikut.

1. Maksim Keijaksanaan

Di dalam maksim kebijaksanaan dijelaskan bahwa orang dapat dikatakan santun apabila memaksimalkan keuntungan orang lain dan meminimalkan kerugian orang lain. Ketika penutur berusaha menguntungkan pihak lain, petutur akan merasa dihormati dan dihargai. Hal ini dilakukan untuk menjaga perasaan agar tidak dianggap kurang sopan. Agar lebih jelas tuturan di bawah ini dapat dicermati dan dipertimbangkan.

Pembeli : “*Om CCTV nya kada mau nah, sudah ulun coba*”

“Om, CCTV tidak bisa digunakan, sudah saya coba.”

Penjual : “*Oh geh, coba pian cek lagi siapa tau bemasalah lawan jaringan internet. Tapi kalo memang kada kawa, hurupakan aja barangnya lawan yang hanyar.*” “Oh ia, coba kamu periksa lagi, siapa tau jaringan internet yang bemasalah. Tetapi, kalau memang tidak bisa, ditukar kembali dengan barang yang baru.”

Konteks

Saat pembeli sudah membeli barang secara *online*, namun pembeli kesulitan menggunakan barang yang dibeli tersebut. Penjual tetap melayani dengan baik, bahkan menawarkan apabila barang tersebut memang bermasalah, boleh ditukar kembali dengan barang yang baru.

Dari tuturan “Tetapi, kalau memang tidak bisa, ditukar kembali dengan barang yang baru.” terlihat bahwa pembeli berusaha memaksimalkan keuntungan bagi penjual. Hal ini sesuai dengan prinsip maksim kebijaksanaan yang mewajibkan penutur memaksimalkan keuntungan orang lain. Pembeli berusaha memaksimalkan keuntungan penjual dengan menawarkan ditukar barang baru, apabila barang yang dimaksud bermasalah.

Tuturan di bawah ini termasuk juga ke dalam penggunaan maksim kebijaksanaan.

Penjual : “*Ini alamat (gambar) Fazia Store. Lebih rincinya ulun share loc lah biar pian nyaman mencari*” “Ini alamat (gambar) Fazia Store. Lebih detailnya, saya *share loc* biar kamu mudah mencari alamatnya

Pembeli : “*Oh, geh siap*”

“Oh iya, siap”

Konteks

Saat penjual memberitahukan alamat Fazia Store kepada pembeli yang mau mengambil pesanan barang secara langsung, bahkan memberikan informasi detail berupa *share location* aplikasi yang ada di WhatsApp (WA).

Tuturan pembeli “Lebih detailnya, saya *share loc* biar kamu mudah mencari alamatnya.” Hal ini sesuai dengan prinsip kebijaksanaan, penjual membuat keuntungan pembeli dan mengurangi kerugian pembeli. Penjual berusaha memudahkan pembeli agar tidak tersesat untuk mencari alamat Fazia Store.

2. Maksim Kederawanan

Maksim kederawanan seringkali disebut dengan maksim kemurahan hati. Maksim kederawanan mewajibkan setiap peserta tutur memaksimalkan pengorbanan atau kerugian dirinya sendiri dan meminimalkan keuntungan diri sendiri. Tuturan berikut dapat dicermati dan dipertimbangkan untuk memperjelas maksim kederawanan.

Pembeli : “*Kawa lah mun misal kena diantarkan ke muka situka? Soalnya ulun kada bawa kendaraan*” “Apakah bisa seandainya diantarkan (barang) ke depan sana, Kak? Soalnya saya tidak membawa motor”

Penjual : “*Pabila?*”

“Kapan?”

Pembeli : “*Sekitar sejam lagi, kena ulun WA mun sudah di wong solo lah*”

“Sekitar 1 jam lagi, nanti saya WA kalau sudah di Wong Solo”

Penjual : “Ok”

Pembeli : “*Ka, ulun sudah di wong solo*”

“Kak, saya sudah di Wong Solo”

Penjual : “*ya, hadang*”

“Ya, tunggu”

Konteks

Saat pembeli mau membeli barang di Fazia Store, pembeli meminta tolong kepada penjual untuk mengantarkan barang yang dibeli ke tempat yang diminta karena pembeli tidak mempunyai akses untuk mengambil barang tersebut secara langsung.

Dari tuturan “ya, tunggu” membuktikan kesediaan penjual untuk mengantarkan barang yang dibeli pembeli. Hal ini sesuai dengan prinsip kederawanan, memaksimalkan kerugian atau pengorbanan diri sendiri agar pembeli dapat menerima barang yang dibeli.

3. Maksim Penghargaan

Di dalam maksim penghargaan, peserta tutur dapat dianggap santun apabila berusaha menghargai orang lain. Peserta tutur harus memaksimalkan pujian kepada orang lain dan meminimalkan cacian atau kerugian pada orang lain. Tuturan berikut dapat dicermati dan dipertimbangkan untuk memperjelas maksim penghargaan.

Pembeli : “Makasih ya om. Nanti kalau ada barang yang baru

saya order lagi.”

Penjual : “*Nggeh*”

“Iya”

Konteks

Saat pembeli mengucapkan terima kasih atas transaksi yang dilakukan, selanjutnya pembeli memberitahu ke penjual akan berbelanja lagi kalau ada barang yang baru (diinginkan).

Penggunaan maksim penghargaan ditunjukkan oleh tuturan penjual “Makasih ya om. Nanti kalau ada barang yang baru saya order lagi. Maaf ya yang kemarin” membuktikan bahwa pembeli puas dengan barang-barang yang dibeli di Fazia Store. Hal tersebut didukung bahwa pembeli akan membeli barang lain di kemudian hari.

Tuturan di bawah ini termasuk juga ke dalam penggunaan maksim penghargaan.

Pembeli : *“Kirim fotonya kawa lah ka supaya kawa ulun memilihnya”*

“Kirimkan fotonya, bisa Kak? Agar saya bisa memilihnya (helm)!”

Penjual : *“(mengirim foto). Hijau dof, maron dof, abu glossy, silver glossy, maron glossy, merah glossy, biru glossy, hitam glossy”*

Pembeli : *“Mantap ka, informasinya. Kada salah ulun disini menukar.*

“Mantap, Kak atas informasinya. Tidak salah saya berbelanja di sini”

Konteks

Saat pembeli ingin membeli barang (helm) di Fazia Store, pembeli meminta tolong ke penjual untuk memfotokan barang tersebut, bahkan penjual memberikan informasi tambahan berupa menyampaikan warna-warna barang yang tersedia. Pembeli berterima kasih atas informasi tambahan tersebut.

Dari tuturan “Mantap, Kak atas informasinya. Tidak saya saya berbelanja di sini” membuktikan bahwa pembeli merasa senang atas informasi tambahan dan pelayanan yang diberikan.

4. Maksim Kesederhanaan

Menurut maksim kesederhanaan, setiap peserta tutur hendaknya memaksimalkan cacian pada diri sendiri dan meminimalkan pujian pada diri sendiri. Orang dapat dikatakan santun jika tidak sombong dan mengunggulkan diri sendiri di hadapan orang lain. Berikut contoh tuturan yang mengandung maksim kesederhanaan.

Pembeli : *“mantap om ai pelayanan pian nih, langsung cepat responnya amun ditakuni”*

“Mantap, Om atas pelayanannya. Langsung Anda respon (balas WA) ketika ditanya.”

Penjual : *“Bisa banar, tekena kada hauran aja jadi lakas merespon”*

“Bisa aja, pas kebetulan tidak sibuk jadi cepat meresponnya.”

Konteks

Saat pembeli selesai membeli barang, pembeli memberikan pujian kepada penjual, namun penjual bersikap rendah diri.

Dari tuturan “Bisa aja, pas kebetulan tidak sibuk jadi cepat meresponnya.” membuktikan bahwa penjual tidak menunjukkan kelebihan diri sendiri dan berusaha merendah hati.

5. Maksim Pemufakatan

Maksim pemufakatan atau biasa disebut dengan maksim kecocokan mewajibkan setiap peserta tutur memaksimalkan kecocokan antara diri sendiri dengan orang lain. Orang yang melaksanakan maksim pemufakatan dianggap santun. Untuk memperjelas hal itu, perhatikan tuturan berikut ini.

Pembeli : *“Ini 1 set lo mang? Misalkan lampu*

LED nya aja bisa lah?”

“Barang ini satu set kan, Paman? Misalkan beli lampu LED-nya saja, boleh?”

Penjual : “Se set bejual.”

“Satu set dijualnya.”

Pembeli : “Inggih, 80 k se set?”

“Iya, 80 ribu satu set?”

Penjual : “Ya, ambil ja”

“Ya, boleh saja.”

Pembeli : “Simpan kan ja. Pas ke banjar lun ambil.”

“(Tolong) Disimpan barangnya. Nanti ketika Ke Banjarmasin saya ambil.”

Konteks

Saat pembeli menanyakan barang yang mau dia beli, kemudian memberikan tawaran harga dan penjual menyetujuinya.

Dari tuturan “Ya, boleh saja.” membuktikan bahwa penjual menunjukkan kesediaan (kecocokan) harga yang telah diminta pembeli.

Tuturan di bawah ini termasuk juga ke dalam penggunaan maksim penghargaan.

Pembeli : “Berapa harganya ka?”

Penjual : “200”

“Rp200.000

Pembeli : “Kawa kurang kah ka?”

“Bisa kurang (harganya)?”

Penjual : “Pas (harganya)”

Pembeli : “Ok, kak, kena sore ulun ambil.”

“Iya kak, nanti sore saya ambil (barangnya).

Konteks

Saat pembeli menanyakan harga barang yang ingin dibeli, pembeli berusaha memberikan tawaran dari harga yang diminta penjual. Akan

tetapi, penjual tetap bersikeras dengan harga yang diminta, akhirnya pembeli bersedia membelinya.

Dari tuturan “Iya kak, nanti sore saya ambil (barangnya). Menunjukkan adanya kecocokan harga di antara penjual dan pembeli.

6. Maksim Kesimpatian

Di dalam maksim kesimpatian, peserta tutur diharapkan memaksimalkan sikap simpati antara diri sendiri dengan orang lain, dan meminimalkan rasa antipati antara dirinya dengan orang lain. Berikut ini adalah contoh dari maksim kesimpatian yang terdapat di dalam tuturan interaksi pembeli dan penjual.

Pembeli : “Tinggali, handak warna ungu ’ ”

“Sisakan, mau warna t ’ ”

Penjual : “Inggih”

“Ya”

Pembeli : “Tapi awal bulan ulun bayarnya bolehlah? Soalnya ulun balum ada gajian.”

“Tapi awal bulan saya bayar, boleh? Soalnya saya belum gajian.”

Penjual : “Oh ya kah. Ayu ja kadapapa. Ambil ja kena barangnya dirumah.”

“Oh iya, ya sudah tidak masalah. Ambil saja nanti barangnya di rumah.”

Pembeli : “Geh, makasih banyak om”

“Ya, terima kasih banyak, Om.”

Konteks

Saat pembeli ingin membeli barang (handuk), tetapi tidak dibeli hari itu juga karena belum mempunyai uang, namun penjual menawarkan ambil saja barangnya nanti dibayar belakangan.

Dari tuturan “Oh iya, ya sudah tidak masalah. Ambil saja nanti barangnya di rumah”. Menunjukkan bahwa penjual memaksimalkan rasa kepeduliannya kepada pembeli karena pembeli belum mempunyai uang saat membeli barang tersebut.

Secara keseluruhan penggunaan prinsip kesantunan dalam interaksi jual beli *online shop* di Fazia Store Banjarmasin, dapat dilihat pada tabel 4.10 di bawah ini.

Subjek	Prinsip Kesantunan					
	Kebijaksanaan	Kedermawanan	penghargaan	kesederhanaan	permufakatan	kesimpatian
Pembeli	2				1	1
Penjual		1	2	1	1	

Tabel 4.10 Penggunaan Prinsip Kesantunan dalam Interaksi Jual Beli *Online Shoop* di Fazia Store Banjarmasin

Tabel 4.10 menunjukkan hasil penelitian penggunaan prinsip kesantunan berbahasa pembeli dan penjual. Subjek terkumpul sebanyak 9 yang menggunakan prinsip kesantunan berbahasa. prinsip kesantunan yang dimaksud meliputi: maksim kebijaksanaan sebanyak 2 tuturan, maksim kedermawanan sebanyak 1 tuturan, maksim penghargaan sebanyak 2 tuturan, maksim kesederhanaan sebanyak 1 tuturan, maksim permufakatan sebanyak 2 tuturan, dan maksim kesimpatian sebanyak 1 tuturan.

Jenis Tindak Tutur Interaksi Pembeli dan Penjual

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat tiga jenis tindak tutur yang masing-masing memiliki fungsi komunikatif meliputi: lokusi, ilokusi, dan perlokusi. Jenis tindak tutur yang paling banyak ditemukan adalah tindak tutur ilokusi. Tindak tutur ilokusi adalah tindak melakukan sesuatu dengan maksud dan fungsi tertentu. Tindak tutur ilokusi juga merupakan

tindak tutur yang biasanya diidentifikasi dengan kalimat performatif yang eksplisit. Tindak tutur ilokusi ini biasanya berkenaan dengan pemberian izin, mengucapkan terima kasih, menyuruh, mengajak, menawarkan, menyarankan, dan menjanjikan.

Hal ini sesuai dengan isi tuturan pembeli atau penjual saat berinteraksi *online* dengan orang-orang yang cenderung menginformasikan sesuatu ke penjual maupun pembeli serta adanya kalimat performatif untuk menyuruh, mengajak, menawarkan, menyarankan, dan menjanjikan. sesuatu yang berkaitan dengan interaksi jual beli *online shoop* di Fazia Store Banjarmasin.

Berikut uraian terkait tuturan hasil penelitian jenis tindak tutur dalam interaksi jual beli *online shoop* di Fazia Store Banjarmasin.

1. Lokusi

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan jenis tindak tutur lokusi yang menyertai bentuk-bentuk penggunaan prinsip kesantunan tuturan interaksi pembeli dan penjual di *online shoop* di Fazia Store Banjarmasin. Tindak tutur lokusi terdapat pada maksim penghargaan.

Tindak tutur lokusi adalah tindak tutur yang mengikat penutur pada kebenaran informasi yang dituturkan. Termasuk dalam tuturan ini adalah memberitahu, mengungkapkan. Berikut ini penjelasan lebih lanjut tindak tutur lokusi yang menyertai penggunaan prinsip kesantunan berbahasa Indonesia pembeli dan penjual.

Di bawah ini disajikan tindak tutur lokusi yang mematuhi maksim penghargaan.

Pembeli : “Makasih ya om. Nanti kalau ada barang yang baru saya order lagi. Maaf ya yang kemarin”

Penjual : “Nggeh, makasih pak. Berelaan”

“Iya, terima kasih, Pak. Minta rela”

Konteks

Saat pembeli mengucapkan terima kasih atas transaksi yang dilakukan, selanjutnya pembeli memberitahu ke penjual akan berbelanja lagi kalau ada barang yang baru (diinginkan).

Tuturan tersebut merupakan tindak tutur lokusi. Dalam tuturan tersebut, pembeli (penutur) semata-mata untuk menyatakan atau menginformasikan sesuatu tanpa tendensi untuk melakukan sesuatu, apalagi untuk mempengaruhi penjual (lawan tutur).

2. Ilokusi

Tindak tutur ilokusi adalah tindak tutur untuk menyatakan atau menginformasikan sesuatu dan dipergunakan untuk dimaksudkan agar petutur melakukan tindakan sesuai dengan tuturan penutur. Tuturan-tuturan yang termasuk dalam tuturan ilokusi antara lain tuturan mengajak dan menyarankan.

Berdasarkan hasil penelitian, tindak tutur ilokusi terdapat pada maksim kedermawanan, maksim pemufakatan, dan kesimpatian. Berikut ini akan dibahas lebih lanjut tindak tutur ilokusi.

Pembeli : *“Kawa lah mun misal kena diantarkan ke muka situ*

ka? Soalnya ulun kada bawa kendaraan”

“Apakah bisa seandainya diantarkan (barang) ke depan sana, Kak? Soalnya saya tidak membawa motor”

Penjual : *“Pabila?”*

“Kapan?”

Pembeli : *“Sekitar sejam lagi, kena ulun WA mun sudah di*

wong solo lah”

“Sekitar 1 jam lagi, nanti saya WA kalau sudah di Wong Solo”

Penjual : *“Ok”*

Pembeli : *“Ka, ulun sudah di wong solo”*

“Kak, saya sudah di Wong Solo”

Penjual : *“ya, hadang”*

“Ya, tunggu”

Konteks

Saat pembeli mau membeli barang di Fazia Store, pembeli meminta tolong kepada penjual untuk mengantarkan barang yang dibeli ke tempat yang diminta karena pembeli tidak mempunyai akses untuk mengambil barang tersebut secara langsung.

Tuturan tersebut merupakan bentuk penggunaan prinsip kesantunan kedermawanan dengan jenis tindak tutur ilokusi. Dalam tuturan tersebut berisi kalimat performatif (berisi perlakuan) yang eksplisif. Selebihnya, termasuk tindak tutur ilokusi karena selain pembeli menyatakan atau menginformasikan sesuatu kepada penjual (**Pembeli :** “Kak, saya sudah di Wong Solo”), tuturan pembeli tersebut juga bermakna memerintah penjual untuk menemuinya. (**Penjual :** “Ya, tunggu”).

Di bawah ini disajikan tindak tutur ilokusi yang mematuhi maksim pemufakatan.

Pembeli : *“Ini 1 set lo mang? Misalkan lampu LED nya aja bisa lah?”*

“Barang ini satu set kan, Paman? Misalkan beli lampu LED-nya saja, boleh?”

Penjual : *“Se set bejual.”*

“Satu set dijualnya.”

Pembeli : *“Inggih, 80 k se set?”*

“Iya, 80 ribu satu set?”

Penjual : *“Ya, ambil ja”*

“Ya, boleh saja.”

Pembeli : *“Simpan kan ja. Pas ke banjar lun ambil.”*

“(Tolong) Disimpan barangnya. Nanti ketika Ke Banjarmasin saya ambil.”

Konteks

Saat pembeli menanyakan barang yang mau dia beli, kemudian memberikan tawaran harga dan penjual menyetujuinya.

Tuturan tersebut merupakan tindak tutur ilokusi. Dalam tuturan tersebut berisi kalimat performatif (berisi perlakuan) yang eksplisif. Selebihnya, termasuk tindak tutur ilokusi karena bermakna pembeli ingin penjual sepakat dengan harga yang diajukannya (**Penjual** : “Ya, boleh saja.”). Selebihnya, menawarkan atau menginformasikan sesuatu kepada lawan tutur untuk melakukan sesuatu tergolong ke dalam bentuk tindak tutur ilokusi.

Berikutnya juga disajikan tindak tutur ilokusi yang mematuhi maksim pemufakatan.

Pembeli : “Berapa harganya ka?”

Penjual : “200”

“Rp200.000

Pembeli : “Kawa kurang kah ka?”

“Bisa kurang (harganya)?”

Penjual : “Pas (harganya)”

Pembeli : “Ok, kak, kena sore ulun ambil.”

“Iya kak, nanti sore saya ambil (barangnya).

Konteks

Saat pembeli menanyakan harga barang yang ingin dibeli, pembeli berusaha memberikan tawaran dari harga yang diminta penjual. Akan tetapi, penjual tetap bersikeras dengan harga yang diminta, akhirnya pembeli bersedia membelinya.

Tuturan tersebut merupakan tindak tutur ilokusi. Dalam tuturan tersebut berisi kalimat performatif (berisi perlakuan) yang eksplisif. Selebihnya, termasuk tindak tutur ilokusi karena bermakna penjual tidak sepakat dengan harga yang diinginkan pembeli. Selebihnya, menawarkan atau menginformasikan sesuatu kepada lawan tutur untuk melakukan sesuatu tergolong ke dalam bentuk tindak tutur ilokusi.

Selain tuturan di atas, di bawah ini juga disajikan tindak tutur ilokusi yang mematuhi prinsip kesantunan maksim kesimpatian.

Pembeli : “Tinggali, handak warna ungu 1.”

“Sisakan, mau warna ungu 1.”

Penjual : “Inggih”

“Ya”

Pembeli : “Tapi awal bulan ulun bayarnya bolehlah?”

Soalnya ulun balum ada gajian.”

“Tapi awal bulan saya bayar, boleh? Soalnya saya belum gajian.”

Penjual : “oh ya kah. Ayu ja kadapapa.

Ambil ja kena

barangnya dirumah.”

“Oh iya, ya sudah tidak masalah. Ambil saja nanti barangnya di rumah.”

Pembeli : “Geh, makasih banyak om”

“Ya, terima kasih banyak, Om.”

Konteks

Saat pembeli ingin membeli barang (handuk), tetapi tidak dibeli hari itu juga karena belum mempunyai uang, namun penjual menawarkan ambil saja barangnya nanti dibayar belakangan.

Tuturan tersebut merupakan tindak tutur ilokusi. Dalam tuturan tersebut berisi kalimat performatif (berisi perlakuan) yang eksplisif. Selebihnya, termasuk tindak tutur ilokusi karena selain pembeli menyatakan atau menginformasikan sesuatu kepada penjual. tuturan pembeli tersebut juga bermakna meminta penjual untuk mau menjual barangnya walaupun uangnya dibayar kemudian.

3. Perlokusi

Tindak tutur perlokusi adalah bentuk tindak menumbuhkan pengaruh kepada petutur yang berfungsi untuk menyatakan atau menunjukkan sikap psikologi penutur terhadap suatu keadaan berterima kasih dan menyalahkan.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan fungsi perlokusi yang menyertai penggunaan prinsip kesantunan maksim penghargaan dan maksim kesederhanaan. Berikut ini akan

dibahas lebih lanjut tindak tutur perlokusi.

Pembeli : “*Kirim fotonya kawa lah ka supaya kawa ulun memilihnya*”

“Kirimkan fotonya, bisa Kak? Agar saya bisa memilihnya (helm)!”

Penjual : “(mengirim foto). Hijau dof, maron dof, abu glossy, silver glossy, maron glossy, merah glossy, biru glossy, hitam glossy”

Pembeli : “*Mantap ka, informasinya. Kada salah ulun disini menukar.*” “Mantap, Kak atas informasinya. Tidak salah saya berbelanja di sini”

Konteks

Saat pembeli ingin membeli barang (helm) di Fazia Store, pembeli meminta tolong ke penjual untuk memfotokan barang tersebut, bahkan penjual memberikan informasi tambahan berupa menyampaikan warna-warna barang yang tersedia. Pembeli berterima kasih atas informasi tambahan tersebut.

Tuturan tersebut merupakan tindak tutur perlokusi yang mematuhi prinsip penghargaan. Dalam tuturan tersebut berisi kalimat yang memiliki efek rasa yang ditimbulkan penutur atas tuturannya, yaitu membuat senang si penjual karena informasi yang diberikan.

Selain tuturan di atas, di bawah ini juga disajikan tindak tutur perlokusi yang mematuhi prinsip kesantunan maksim kesederhanaan.

Pembeli : “*mantap om ai pelayanan pian nih, langsung cepat responnya amun ditakuni*”

“Mantap, Om atas pelayanannya. Langsung Anda respon (balas WA) ketika ditanya.”

Penjual : “*Bisa banar, tekena kada hauran aja jadi lakas merespon*”

“Bisa aja, pas kebetulan tidak sibuk jadi cepat meresponnya.”

Konteks

Saat pembeli selesai membeli barang, pembeli memberikan pujian kepada penjual, namun penjual bersikap rendah diri.

Tuturan tersebut merupakan tindak tutur perlokusi. Dalam tuturan tersebut berisi kalimat yang memiliki efek rasa yang ditimbulkan penutur atas tuturannya, yaitu membuat tersipu si penjual karena pernyataan senang si pembeli. Secara keseluruhan jenis tindak tutur dalam interaksi jual beli *online shoop* di Fazia Store Banjarmasin, dapat dilihat pada tabel 4.11 di bawah ini.

Subjek	Tindak tutur		
	Lokusi	Ilokusi	Perlokusi
Pembeli	1	3	2
Penjual		1	

4.11 Jenis Tindak Tutur dalam Interaksi Jual Beli *Online Shoop* di Fazia Store Banjarmasin

Tabel 4.11 menunjukkan hasil penelitian jenis tindak tutur pembeli dan penjual. Subjek terkumpul sebanyak 7 yang menggunakan tindak tutur. Jenis tindak tutur yang dimaksud meliputi: lokusi sebanyak 1 tuturan, ilokusi sebanyak 4 tuturan, dan perlokusi sebanyak 2 tuturan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kesantunan berbahasa dalam interaksi jual beli *online shoop* di Fazia Store Banjarmasin dapat disimpulkan bahwa penggunaan prinsip kesantunan dalam interaksi pembeli dan penjual menunjukkan jumlah tuturan yang ditemukan sebanyak 9 tuturan yang menggunakan prinsip kesantunan. Prinsip kesantunan yang dimaksud meliputi

maksim kebijaksanaan sebanyak 2 tuturan, maksimum kedermawanan sebanyak 1 tuturan, maksimum penghargaan sebanyak 2 tuturan, maksimum kesederhanaan sebanyak 1 tuturan, maksimum permufakatan sebanyak 2 tuturan, dan maksimum kesimpatian sebanyak 1 tuturan. Hal ini menunjukkan penutur dan lawan tutur di dalam interaksi lebih banyak memaksimalkan maksimum kebijaksanaan, penghargaan, dan pemufakatan dalam berinteraksi. Sebaliknya, maksimum yang paling sedikit digunakan dalam interaksi jual beli *online shoop* di Fazia Store Banjarmasin, yaitu maksimum kedermawanan, kesederhanaan, dan kesimpatian.

Jenis tindak tutur yang ditemukan sebanyak 7 tuturan. Jenis tindak tutur yang dimaksud meliputi lokusi sebanyak 1 tuturan, ilokusi sebanyak 4 tuturan, dan perlokusi sebanyak 2 tuturan. Jenis tindak tutur yang paling banyak ditemukan adalah tindak tutur ilokusi. Hal ini sesuai dengan isi tuturan pembeli atau penjual saat berinteraksi *online* dengan orang-orang yang cenderung menginformasikan sesuatu ke penjual maupun pembeli serta adanya kalimat performatif untuk menyuruh, mengajak, menawarkan, menyarankan, dan menjanjikan. Sesuatu yang berkaitan dengan interaksi jual beli *online shoop* di Fazia Store Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, Rina. 2017. Bentuk Kesantunan Berbahasa Indonesia. *Literasi*, 1 (1): 1-9.
- Cummings, Louise. 2007. *Pragmatik: Sebuah Perspektif Multidisipliner*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djajasudarma, F. 2010. *Metode Linguistik: Ancangan Metode Penelitian dan Kajian*. Bandung: PT Refika Aditama
- Rusminto, Nurlaksana Eko. 2015. *Analisis Wacana: Kajian Teoritis dan Praktis*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Saputra, Tri Sakti. 2020. Analisis Penerapan Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Belajar Mengajar Bahasa Indonesia Siswa Kelas XI SMA Negeri 1 Labakkang. *Skripsi*. Makassar: Program Sarjana Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Universitas Negeri Makassar.
- Wijana, I Dewa Putu. 1996. *Dasar-dasar Pragmatik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yule, G. 2014. *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zulaini, Muhammad. 2021. Analisis Pendampingan Guru pada Kesantunan Berbahasa Peserta Didik Melalui Program Kepanduan Hizbul Wathan di SD Muhammadiyah Program Khusus Andong. *Tesis*. Surakarta: Program Magister Pendidikan Sekolah Dasar Universitas Muhammadiyah Surakarta.