

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bahasa digunakan sebagai sarana alat komunikasi manusia dengan satu sama lain. Sesuai dengan kebutuhan, fungsi bahasa sebagai sarana menyampaikan pesan yang dapat di pahami oleh penutur dan petutur. Menurut Bolinger (dalam Chaer, 2012:32) “Bahasa merupakan simbol bunyi yaang digunakan dalam berkomunikasi suatu kelompok. Karena dalam kehidupan sehari-hari, manusia pasti menggunakan bahasa dalam berintraksi penutur dan petutur”. Chaer dan Agustina (2004:14) menyatakan fungsi bahasa sebagai alat komunikasi untuk menyampaikan sebuah ide dan informasi.

Pranowo (dalam Chaer, 2010:62) menyatakan “kesantunan berbahasa merupakan tuturan yang menghasilkan tuturan kesetujuan bersama”. Manusia dalam berkomunikasi adanya kesepakatan yang harus dipatuhi antara dua belah pihak penutur dan petutur. Tuturan suatu bahasa pada transaksi di masyarakat terlihat pada kesantunan dalam berbahasa yang di pakai si penutur. “Kesantunan berbahasa dapat terlihat santun jika memerlukan adanya aturan-aturan pada kesantunan berbahasa” yang dikemukakan oleh Leech (dalam Oka, 2015:206). Leech (dalam Oka, 2015:206-207) menyatakan “kesantunan dibagi menjadi enam, yaitu Maksim Kearifan, Maksim Kedermawanan, Maksim Pujian, Maksim Kerendahan Hati, Maksim Kesepakatan, Maksim Simpati”. Kesantunan berbahasa sangat perlu dimiliki oleh manusia saat berintraksi agar tidak terjadi pelanggaran kesantunan berbahasa. Kata-kata yang santun,

terdengar dan terlihat pada tuturannya dalam berucap maupun dalam tulisan, yang dimana bahasa yang digunakan tidak mengandung ejekan secara langsung, tidak memerintah secara langsung, serta menghormati orang lain.

Dalam Al-Qur'an surah Thaha:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ - طه 44-16

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut”. Sebuah ujaran maupun tulisan yang berbentuk komunikasi dikatakan santun atau tidak, sangat tergantung pada ukuran kesantunan masyarakat penutur bahasa yang dipakai. Maka kesantunan berbahasa perlu dikaji guna mengetahui banyak kesalahan atau pelanggaran kesantunan berbahasa pada manusia pada saat berkomunikasi.

Kesantunan berbahasa masyarakat dengan satu sama lain dalam berkomunikasi sering terdapat kesalahan atau pelanggaran berbahasa. Kesalahan berbahasa ketika bertutur memberikan suatu informasi secara lisan maupun berkomunikasi lewat tulisan. Berkomunikasi di masyarakat dalam bentuk tuturan sering dilakukan pada aktivitas sehari-hari contohnya pada saat berbelanja di pasar swalayan maupun di pasar tradisional dari transaksi jual beli banyak di jumpai tuturan yang masih menyimpang kesantunan berbahasa. Hal itu bisa dilihat dalam transaksi tawar menawar barang. Sedangkan berkomunikasi lewat tulisan yaitu pada saat membalas *chat* dari seseorang.

Terlihat adanya perkembangan teknologi yang sangat pesat dan banyak macam-macam teknologi melengkapi kebutuhan masyarakat, salah satunya

gawai. Gawai terdapat banyak aplikasi untuk sarana berkomunikasi. Jenis aplikasi yang terdapat di gawai yaitu SMS (*Short Message Service*), *Line*, *Whatsapp*, *Instagram*, *Gmail*, *Twitter*, dan *Facebook*. Dengan adanya perkembangan teknologi masyarakat memanfaatkan aplikasi tersebut untuk saran transaksi jual beli daring. Jual beli lewat daring di era globalisasi saat ini sangat populer di kalangan masyarakat. Banyak masyarakat menilai jual beli lewat daring begitu praktis tidak membutuhkan tenaga, hanya saja membuka aplikasi yang sudah tersedia di gawai contohnya jual beli daring yang paling terpopuler di indonesia yaitu Toko pedia, lazada, shoppe, Olx, Buka lapak. Belanja di gawai tersebut juga ada pelanggaran kesantunan berbahasa pada saat transaksi. Sehingga pada kegiatan transaksi jual beli daring, keterampilan berkomunikasi sangat diperlukan agar proses tawar menawar mudah dipahami oleh penjual dengan pembeli sehingga terjalin komunikasi yang baik. Ngadiman (2008:58) menyatakan kepuasan konsumen dari aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang dibeli. Berkomunikasi dengan layanan baik mendorong pelanggan untuk komitmen ke produk.

Kesantunan berbahasa dipilih peneliti sebagai penelitian ini karena fenomena di era globalisasi serba canggih masyarakat lebih memilih komunikasi lebih cepat menggunakan gawai dari pada berintraksi secara langsung. Salah satunya jual beli daring, berintraksi dengan cara cepat dan efisien, komunikasi tanpa bertatap muka langsung terlihat kesantunan berbahasa ketika membalas *chat*. Dengan adanya ragam bahasa yang dipengaruhi oleh faktor beda daerah, pengalaman dan lingkungan sehingga

muncul adanya kesalahan berbahasa *customer service* dan pembeli dalam melakukan transaksi jual beli daring yang menimbulkan kegiatan transaksi tawar menawar kurang baik, hasil komitmen ke produk kurang memuaskan dan pesan moral kurang baik sangat menarik diteliti pematuhan dan pelanggaran berbahasanya.

*Online shop* Alya Hijab by Naja yang berdiri pada tahun 2009 bertempat di kota Demak. Walaupun *online shop* Alya Hijab by Naja ini baru berdiri sekitar delapan tahunan, sudah memiliki pembeli ribuan serta memiliki cabang di daerah Cilacap. *Online shop* Alya Hijab by Naja menjual macam-macam model jilbab, dan pakaian yang mengedepankan kualitas bahan dan jahitan serta pelayanan yang baik. Proses transaksi jual beli daring di Alya Hijab by Naja menggunakan gawai dengan aplikasi *Facebook*, *Whatsapp*, *line@*, *Fanspeg*, *BBM*, *Gmail*, *Instagram*, dan *Yukbisnis*. Dari banyaknya pembeli yang berada di kota maupun diluar kota, dan ragam usia, serta pengalam mempengaruhi pada saat proses tawar menawar produk jilbab. Maka, pematuhan dan pelanggaran kesantunan berbahasa yang dianalisis penelitian ini adalah *Online shop* Alya Hijab by Naja. *Online shop* Alya Hijab by Naja *Customer Service* nya dalam melayani pembeli, dialognya diduga terdapat pematuhan dan pelanggaran kesantunan berbahasa yang kurang memuaskan dalam berintraksi kesepakatan ke produk. Kegiatan berkomunikasi transaksi belanja daring di *Online shop* Alya Hijab by Naja sangat menarik untuk dianalisis kesantunan berbahasanya. Karena, pada moderen ini masalah

kesantunan berbahasa yaitu masalah pada dunia bisnis, transaksi jual beli serta pendidikan.

Aspek kesantunan berbahasa sangat dimiliki masyarakat saat berintraksi. Pada dunia pendidikan, aspek kesantunan berbahasa memiliki peran penting yang harus dimiliki siswa. Manfaat kesantunan berbahasa pada pendidikan dapat membentuk karakter dan sikap seseorang. Maka anak usia dini harus dilatih untuk menggunakan bahasa yang santun. Hal tersebut berkaitan dengan kesantunan berbahasa dalam pembelajaran teks negosiasi Bahasa Indonesia, SMA kelas X terdapat pelajaran “Memahami Teks Negosiasi” maka kesantunan berbahasa pada transaksi *online shop* Alya Hijab by Naja tahun 2017 akan diterapkan pada pelajaran Bahasa Indonesia dalam pembelajaran teks negosiasi dan memiliki pesan moral bagi kehidupan siswa. Agar pada saat berkomunikasi di sekolah maupun berintraksi di masyarakat tidak melanggar kesantunan berbahasa.

Berdasarkan pelanggaran dan pematuhan kesantunan berbahasa pada saat berkomunikasi jual beli daring, peneliti menganalisis pelanggaran dan pematuhan kesantunan berbahasa pada transaksi *online shop* Alya Hijab by Naja tahun 2017 dengan gawai aplikasi *Whatsapp* dan hasil analisisnya akan diterapkan pada pelajaran Bahasa Indonesia, pembelajaran teks negosiasi kelas X di MA Miftahussalam Demak. Maka dari itu, peneliti memilih judul Kesantunan Berbahasa pada Transaksi *Online Shop* Alya Hijab by Naja Tahun 2017 dan Penerapannya pada Pembelajaran Teks Negosiasi Kelas X di MA Miftahussalam Demak.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Latar belakang masalah yang sudah dipaparkan tersebut, terdapat masalah yang dapat diidentifikasi yaitu.

1. Pematuhan kesantunan berbahasa pada transaksi jual beli *online shop* Alya Hijab by Naja Tahun 2017 dapat mendorong pembeli ke produk.
2. Pelanggaran kesantunan berbahasa pada transaksi jual beli *online shop* Alya Hijab by Naja Tahun 2017 dapat memberikan pelayanan pembeli kurang memuaskan dalam berintraksi kesepakatan ke produk.
3. Kesantunan berbahasa pada pembelajaran teks negosiasi pelajaran Bahasa Indonesia, SMA kelas X dapat membentuk karakter peserta didik.

## **1.3 Batasan Masalah**

Identifikasi masalah yang sudah disebutkan tersebut, untuk memfokuskan penelitian ini dibatasi pada pelanggaran dan pematuhan kesantunan berbahasa pada transaksi *online shop* Alya Hijab by Naja Tahun 2017, dengan menggunakan maksim kesantunan berbahasa menurut Geoffrey Leech yang akan di terapkan pada pembelajaran teks negosiasi pelajaran Bahasa Indonesia kelas X Sekolah Menengah Atas di MA Miftahussalam Demak.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Peneliti dapat merumuskan beberapa masalah untuk diteliti. Beberapa masalah yang akan dikaji peneliti dari pembatasan masalah tersebut, dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pelanggaran kesantunan berbahasa pada transaksi *online shop* Alya Hijab by Naja Demak Tahun 2017?
2. Bagaimanakah pematuhan kesantunan berbahasa pada transaksi *online shop* Alya Hijab by Naja Demak Tahun 2017?
3. Bagaimanakah penerapan kesantunan berbahasa pada transaksi *online shop* Alya Hijab by Naja Tahun 2017 untuk Pembelajaran Teks Negosiasi SMA Kelas X di MA Miftahussalam Demak?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan pelanggaran kesantunan berbahasa pada transaksi *online shop* Alya Hijab by Naja Demak Tahun 2017.
2. Mendeskripsikan pematuhan kesantunan berbahasa pada transaksi *online shop* Alya Hijab by Naja Demak Tahun 2017.
3. Menerapkan kesantunan berbahasa pada transaksi *online shop* Alya Hijab by Naja Demak Tahun 2017 pada pembelajaran teks negosiasi kelas X di MA Miftahussalam Demak.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut.

#### **1. Manfaat Teoretis**

- 1) Penelitian ini nantinya diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu bahan diskusi dalam mata kuliah Pragmatik oleh mahasiswa pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia.

- 2) Penelitian tentang kesantunan berbahasa ini diharapkan dapat memotivasi penelitian-penelitian lain untuk melakukan penelitian dengan hasil yang lebih baik lagi.
- 3) Penelitian ini diharapkan dapat membantu pendekatan yang tepat untuk memahami aspek-aspek kesantunan berbahasa dan untuk alternatif dalam pembelajaran teks negosiasi kelas X di MA Miftahussalam Demak.
- 4) Penelitian bahasa ini dapat digunakan untuk menambah koleksi atau kelengkapan perpustakaan sebagai peningkatan penggandaan buku atau referensi yang berguna bagi penunjang perpustakaan.

## **2. Manfaat Praktis**

- 1) Menambah pengetahuan bagi penulis pada khususnya dan pembaca lain pada umumnya tentang penelitian pada transaksi *online shop* Alya Hijab by Naja tahun 2017 dan penerapan dalam pembelajaran teks negosiasi SMA Kelas X di MA Miftahussalam Demak.
- 2) Mampu memberikan pandangan bagi masyarakat yang berkaitan dengan kesantunan dalam transaksi jual beli pada media *online shop*. Sehingga masyarakat selektif dalam melakukan transaksi *online shop* selain itu, juga memberikan kontribusi bagi *Customer Service* Alya Hijab by Naja dalam memahami pelanggaran dan pematuhan dalam transaksi jual beli *online shop*.