

P-ISSN:2684-6721

E-ISSN:2684-8864

PIKTORIAL

Journal of Humanities

SASTRA INDONESIA I UNIVERSITAS PAMULANG

piktorial@unpam.ac.id | openjournal.unpam.ac.id

POTRET KEKERASAN TERHADAP KAUM PEREMPUAN YANG TERJADI DI DALAM NOVEL “A BEAUTIFUL MISTAKE” KARYA SAVIANA JOSE

Irma Yunita Sukriadi¹

Fakultas Sastra, Universitas Pamulang¹

asukriadiirma@gmail.com¹

ABSTRACT

This research is aimed at: 1) Describe the shape and function of employee direct speech with customers at Pronto Moda Bintaro, and 2) Describe the shape and function of indirect speech employees with customers at Pronto Moda Bintaro. Theoretical guidelines used to analyze data related to direct speech and indirect speech from Wijana and Rohmadi and Nadar. The study uses qualitative descriptive research methods. The object examined in this study is a reference between employees to customers at Pronto Moda Bintaro. Sample data used by as many as 36 data and is obtained using a basic technique of reviewing, measuring, and logging in data collection. Based on analysis, the results have been found that in employees conversations with customers at Pronto Moda Bintaro there is a speech number 25 data that serves to ask 17 data, to command 4 data, and to tell 4 data, and indirect acts amount to 12 data that function to command. So the speech from found in employees conversation toward customers at Pronto Moda Bintaro uses a lot of direct speech number 25 data.

Keywords: *Pragmatic, the shape and function of direct and indirect speech, action of speech...*

A. Latar Belakang Masalah

Bahasa memiliki peran penting bagi kehidupan manusia, hal tersebut kiranya tidak perlu diragukan lagi. Bahasa tidak hanya digunakan dalam kehidupan sehari-hari, tetapi bahasa juga diperlukan untuk menjalankan segala aktivitas hidup manusia. Seperti penelitian, penyuluhan, pemberitaan, bahkan untuk penyampaian pikiran, pandangan, serta perasaan. Hanya dengan bahasa manusia mampu mengkomunikasikan segala hal. Bahasa mungkin bukan satu satunya alat komunikasi manusia, ada juga dikenal isyarat, aneka simbol, kode, bunyi, semua itu akan bermakna setelah diterjemahkan ke dalam bahasa manusia. Oleh karena itu, tidaklah berlebihan bila bahasa disebut sebagai alat komunikasi terpenting bagi manusia.

Kehidupan bermasyarakat setiap orang akan selalu berkomunikasi dengan orang lain untuk menyatakan perasaan, keinginan, pikiran dan memberikan tanggapan atas pembicaraan dan dari berkomunikasi itu diperlukan suatu alat agar tercapai suatu komunikasi. Alat untuk mencapai tujuan komunikasi yaitu dapat memahami maksud pembicaraan orang lain adalah bahasa. Bahasa adalah sistem lambang bunyi yang dipergunakan oleh para anggota suatu masyarakat untuk bekerja sama, berinteraksi, dan mengidentifikasikan diri. Jadi, bahasa merupakan sarana untuk berkomunikasi yang digunakan manusia untuk berhubungan dengan yang lain sehingga akan terjalin suatu interaksi yang baik.

Bahasa merupakan fakta sosial yang mengakibatkan terjadinya bentuk-bentuk sosial. Fakta sosial ini ada karena adanya interaksi sosial yang memerlukan bahasa sebagai alat komunikasi. Fakta sosial tersebut meliputi cara berpikir, bertindak, berperasaan yang berada diluar individu. Bahasa menjadi salah satu penghubung yang kuat dalam menyatukan kelompok-kelompok sosial masyarakat dan bahasa itu selalu berkembang dalam masyarakat sosial. Bahasa tidak dapat terpisah dari masyarakat karena bahasa merupakan alat yang digunakan untuk berkomunikasi.

Bahasa sebagai alat komunikasi atau alat interaksi yang hanya dimiliki manusia. Di dalam kehidupannya bermasyarakat, sebenarnya manusia dapat juga menggunakan alat komunikasi lain, selain bahasa. Namun, tampaknya bahasa merupakan alat komunikasi yang paling baik, paling sempurna, dibandingkan dengan alat-alat komunikasi lain (Chair dan Agustina, 2010: 11).

Pada hakikatnya, komunikasi bukan hanya sekedar penyampaian bahasa melalui kata-kata melainkan selalu disertai dengan perilaku atau tindakan. Tindakan manusia ketika mengucapkan tuturan atau ujaran disebut dengan tindak tutur. Tindak tutur merupakan salah satu ilmu dari cabang pragmatik.

Pragmatik merupakan cabang ilmu bahasa yang mengkaji penggunaan bahasa berintegrasi dengan tata bahasa yang terdiri atas fonologi, morfologi, sintaksis, dan semantik (Leech dalam Wijana dan Rohmadi, 2011:5).

Pragmatik merupakan perkembangan linguistik yang berangsur-angsur, mulai dari disiplin ilmu yang menangani data fisik tuturan menjadi disiplin ilmu yang sangat luas bersangkutan dengan bentuk, makna, dan konteks (Wijana dan rohmedi, 2011:7). Apabila penutur bahasa selalu mengatakan apa yang mereka maksudkan, maka tidak akan terdapat banyak masalah dalam teori tindak tutur langsung dan tindak tutur tidak langsung. Tetapi tentu saja para penutur tidak selalu menyatakan maksud seperti apa yang mereka katakan.

Dalam aktivitas bertutur dengan pelanggan merupakan salah satu cara untuk membangun hubungan sosial. Interaksi sosial karyawan terhadap pelanggan sangat penting dalam proses jual beli. Karena berhasilnya seseorang karyawan atau sales dalam menarik perhatian pelanggan tergantung dari cara atau strategi bertuturnya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tindak tutur langsung adalah tuturan yang sesuai dengan modus kalimatnya, misalnya kalimat berita, memberitakan kalimat perintah untuk menyuruh, mengajak, ataupun memohon, kalimat tanya untuk menanyakan sesuatu (Nadar, 2009:18).

Tindak tutur tidak langsung adalah tuturan yang berbeda dengan modus kalimatnya, maka maksud dari tindak tutur tidak langsung dapat beragam dan tergantung pada konteksnya, karena sebagian besar tuturan memang disampaikan secara tidak langsung (Nadar, 2009: 19).

Di setiap percakapan karyawan terhadap pelanggan di Pronto Moda Bintaro. sering terjadi percakapan yang menggunakan tuturan tindak tutur langsung dan tidak langsung, sehingga memudahkan karyawan untuk berkomunikasi secara singkat dan jelas tanpa menggunakan bahasa yang lebih panjang dan bertele-tele. Tindak tutur langsung dan tidak langsung pun sering terjadi dalam percakapan karyawan terhadap pelanggan di Pronto Moda Bintaro agar memudahkan karyawan, terutama sales berinteraksi dengan pelanggannya.

Pronto Moda Bintaro adalah perusahaan tekstil yang terletak di Bintaro Sektor 9. Berdasarkan hal itu, Pronto Moda Bintaro menyediakan berbagai macam bahan pakaian untuk segala acara, baik itu baju pernikahan, jas resmi, kebaya, maupun pakaian sehari-hari. Semuanya disediakan oleh Pronto Moda Bintaro dengan harga yang terjangkau dan bervariasi.

Salah satu keunggulan Pronto Moda Bintaro terletak di pilihan kain-kain dengan motif mewah dan elegan, termasuk jenis kain french lace, sutra, hingga chantilly lace. Jenis-jenis kain ini biasanya digunakan untuk acara-acara resmi dan bisa didapatkan dengan harga yang ekonomis. Jika pengunjung tidak dapat menemukan kain yang dicari, sales di Pronto Moda Bintaro selalu sigap untuk mencarikan yang sesuai.

Di Pronto Moda Bintaro ada bagian sales yang bertugas untuk menawarkan produk kain dan melayani pelanggan agar terjadinya transaksi pembelian, di dalam tuturan karyawan dengan pelanggan terdapat jenis tuturan langsung dan tidak langsung.

Sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul “Tindak tutur langsung dan tidak langsung dalam percakapan karyawan terhadap pelanggan di Pronto Moda Bintaro” Pada penelitian ini, penulis meneliti mengenai tindak tutur langsung dan tidak langsung antara karyawan terhadap pelanggan di Pronto Moda Bintaro, karena dalam tuturan karyawan terhadap pelanggan dapat membangun hubungan sosial dan juga dapat menarik perhatian pelanggan. Data yang penulis ambil melalui media observasi untuk mengetahui tindak tutur (percakapan) antara karyawan terhadap pelanggan. Subjek yang akan memberikan contoh kasus yang ada pada tuturan karyawan terhadap pelanggan di Pronto Moda Bintaro.

Berikut contoh tindak tutur langsung dalam percakapan karyawan terhadap pelanggan di Pronto Moda Bintaro.

Data 01

Karyawan : “selamat pagi bu, bisa di bantu? cari bahan apa?”

Pelanggan : “saya cari bahan Toyobo”

Tuturan di atas, merupakan tindak tutur langsung karena di dalam tuturan tersebut bertujuan untuk menginformasikan atau memberitahukan kepada pelanggan bahwasanya karyawan ingin membantu pelanggan dalam membeli kain di Pronto Moda Bintaro. Pada tuturan di atas, pelanggan pun membalas tuturan langsung kepada karyawan bahwasanya pelanggan ingin dibantu untuk membeli kain toyobo.

Selain tindak tutur langsung, terdapat juga tindak tutur tidak langsung. Berikut contoh tindak tutur tidak langsung dalam percakapan karyawan terhadap pelanggan di Pronto Moda Bintaro.

Data 02

Pelanggan : “Saya ingin brukat Prancis yang murah, harga di bawah dua ratus ribu rupiah”

Karyawan : “Lebih baik Ibu ke mayestik (toko bahan) saja, mungkin ada brukat Prancis yang murah”

Tuturan di atas merupakan tindak tutur tidak langsung karena di dalam tuturan tersebut bertujuan untuk menginformasikan atau memberitahukan kepada pelanggan bahwasanya karyawan ingin mengusir secara halus pelanggan karena kain brukat yang dicari pelanggan tidak ada dengan harga yang tidak masuk akal. Karena pada umumnya, harga brukat Prancis yaitu dibandrol seharga lima ratus ribu rupiah, bahkan lebih.

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, penulis akan melakukan penelitian terkait tindak tutur langsung dan tidak langsung dengan kajian pragmatik, sehingga penulis membuat judul “Tindak tutur langsung dan tidak langsung dalam percakapan karyawan terhadap pelanggan di Pronto Moda Bintaro”.

B. LANDASAN TEORI

Teori tindak tutur ‘speech act’ berawal dari ceramah yang disampaikan oleh filsuf berkebangsaan Inggris, John L. Austin, pada tahun 1955 di Universitas Harvard, yang kemudian diterbitkan pada tahun 1962 dengan judul “How to do things with words”. Berbeda dengan pendapat sebelumnya, Austin (1962:98-99) menyebutkan bahwa pada dasarnya pada saat seseorang mengatakan sesuatu, dia juga melakukan sesuatu. (dalam Nadar, 2009: 11). Yule (2014: 82) mengatakan bahwa tindakan-tindakan yang ditampilkan lewat tuturan biasanya disebut tindak tutur dan, dalam bahasa Inggris secara umum diberi label yang lebih khusus, misalnya permintaan maaf, keluhan, pujian, undangan, janji atau permohonan. Hal itu juga diperkuat oleh Kridalaksana (2009: 248) yang menyatakan bahwa tuturan merupakan wacana yang menonjolkan rangkaian peristiwa dalam serentetan waktu tertentu bersama dengan partisipasi dan keadaan tertentu.

Searle (1975) juga membagi tindak tutur menjadi tiga macam tindakan yang berbeda, yaitu tindak lokusioner ‘utterance act’ atau ‘locutionary act’, tindak ilokusioner ‘illocutionary act’, dan tindak perlokusioner ‘perlocutionary act’. Tindakan-tindakan tersebut diatur oleh aturan atau norma penggunaan bahasa dalam situasi percakapan antara dua pihak, misalnya situasi perkuliahan, situasi perkenalan, situasi upacara keagamaan, dan lain-lain (Schmidt dan Richards, 1983: 37). Yang dimaksud dengan tindak lokusioner adalah tindak tutur yang semata-mata menyatakan sesuatu, biasanya dipandang kurang penting dalam kajian tindak tutur. Berbeda dengan tindak tutur lokusioner, tindak ilokusioner adalah apa yang ingin dicapai oleh penuturnya pada waktu menuturkan sesuatu dan dapat merupakan tindakan menyatakan, berjanji, minta maaf, mengancam, meramalkan, memerintah, meminta, dan lain sebagainya. Tindak ilokusioner dapat dikatakan sebagai tindak terpenting dalam kajian dan pemahaman tindak tutur. Jenis tindak tutur yang lain adalah tindak perlokusioner, yaitu tindakan untuk mempengaruhi lawan tutur seperti memalukan, mengintimidasi, membujuk, dan lain-lain. (dalam Nadar, 2009: 14).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Agar tujuan penelitian tercapai, penulis menggunakan teori deskriptif, menurut Moleong Lexy.J dalam buku Metode Penelitian Kualitatif dan dipadukan dengan pendekatan pragmatik. Alasan penulis memilih metode kualitatif deskriptif karena pada hasil pembahasan penelitian ini akan menggunakan kalimat,

yang menggambarkan atau menjelaskan secara detail mengenai tindak tutur langsung dan tidak langsung dalam percakapan karyawan terhadap pelanggan di Pronto Moda Bintaro.

Penelitian ini menggambarkan peristiwa tuturan yang terjadi pada saat dilakukannya penelitian, misalnya penelitian ini membahas tindak tutur langsung dan tidak langsung dalam interaksi kegiatan percakapan antara karyawan terhadap pelanggan di Pronto Moda Bintaro. Dan penggambaran penelitian ini meliputi ruang lingkup tindak tutur langsung dan tidak langsung yang terjadi dalam interaksi kegiatan percakapan antara karyawan terhadap pelanggan di Pronto Moda Bintaro selama proses penelitian berlangsung.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tindak tutur langsung yang ditemukan dalam percakapan karyawan dengan pelanggan di Pronto Moda Bintaro sebanyak 25 data. berikut penjelasan dari data yang sudah penulis lakukan.

1. Tindak tutur langsung dengan modus berita terdapat 4 data diantaranya:

Data (01)

Karyawan: “Pertanggal 1 maret Pronto sudah tidak 60% bu, yakin ga mau borong?”

Pelanggan : “bentar saya cek dompet saya dulu” (sambil tersenyum)

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan Pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut adanya kalimat bertanya dan kalimat berita. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. karyawan menggunakan kalimat berita dengan tuturan “Pertanggal 1 maret Pronto sudah tidak 60% bu,” bahwa karyawan Pronto memberikan informasi kepada pelanggan bahwa tgl 1 maret semua harga bahan sudah tidak diskon 60% lagi. Dan untuk kalimat interogatif untuk menanyakan terdapat dalam kalimat “Yakin ga mau borong?”

Data (02)

Pelanggan : “Mba di toilet tisunya habis.”

Karyawan : “Nanti saya panggilkan OB bu”

Tuturan di atas merupakan percakapan yang terjadi kepada pelanggan dan karyawan Pronto. Pelanggan memberitahukan kepada karyawan Pronto bahwa di toilet tisunya habis. Kalimat tersebut merupakan kalimat berita yang berfungsi memberitahukan informasi. Tuturan pelanggan tersebut bermaksud agar karyawan Pronto menyiapkan tisu di toilet. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mba di toilet tisunya habis” Karyawan Pronto memahami maksud pelanggan tersebut sehingga karyawan merespon dengan kalimat “Nanti saya panggilkan OB bu”

Data (03)

Karyawan: “Bos tadi bilang, hari jumat nanti banyak barang datang bu ada bahan satin, brukat, dan jenis-jenis katun”

Pelanggan: “Aduh racun nih mba nya”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut adalah kalimat berita digunakan untuk memberikan berita. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. karyawan menggunakan kalimat berita untuk memberikan informasi. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Bos tadi bilang, hari jumat nanti banyak barang datang bu ada bahan satin, brukat, dan jenis-jenis katun”.

Data (04)

Pelanggan : “Mba nih, ada sedikit tips (bonus) buat mba makan bakso aja ya”

Karyawan : “Oh iya bu terimakasih”

Tuturan di atas merupakan percakapan yang terjadi kepada pelanggan dan karyawan Pronto. Pelanggan meminta tolong kepada karyawan Pronto untuk menerima uang tips (bonus) agar dibelikan bakso. Kalimat tersebut merupakan kalimat deklaratif yang berfungsi memerintah. Tuturan pelanggan tersebut bermaksud agar karyawan Pronto membeli bakso dari uang tips yang diberikan oleh pelangga. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mba nih, ada sedikit tips (bonus) buat mba makan bakso aja ya”.

2. Tindak tutur langsung dengan modus tanya terdapat 17 data diantaranya:

Data (05)

(Pelanggan memasuki pintu Pronto)

Karyawan : “Selamat siang... Mau cari bahan apa bu?”

Pelanggan : “Ada bahan satin mba?”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan karyawan Pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif, yaitu “Ada bahan satin mba?”. Kalimat tersebut digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. Pelanggan menggunakan kalimat interogatif untuk menanyakan harga, ketersediaan barang sesuai yang diinginkan pelanggan kepada karyawan Pronto.

Data (06)

Karyawan : “Selamat pagi bu, ada yang bisa saya bantu? Ibu mau cari bahan apa?”

Pelanggan : “Saya cari bahan katun itali”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan Pronto dan pelanggan. dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. karyawan menggunakan kalimat interogatif untuk menyapa menanyakan “Selamat pagi bu, bisa di bantu? Cari bahan apa?” dalam tuturan ini karyawan menanyakan keperluan dan kebutuhan pelanggan untuk mencari bahan sesuai yang diinginkan pelanggan kepada karyawan Pronto.

Data (07)

Pelanggan : “Kalau bahan brukat ada di lantai berapa ?”

Karyawan : “Di lantai dua bu”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan Pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. karyawan menggunakan kalimat interogatif untuk menanyakan ketersediaan bahan brukat di lantai berapa kepada karyawan Pronto. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Kalau bahan brukat ada di lantai berapa?”

Data (08)

Pelanggan : “Bahan wool permeter berapaan mba?”

Karyawan : “Harganya mulai dari Rp. 1.500.000 s/d 36.000.000 permeternya bu”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan Pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. karyawan menggunakan kalimat interogatif untuk menanyakan harga bahan wool permeter kepada karyawan Pronto. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Bahan wool permeter berapaan mba?”

Data (09)

Pelanggan : “Mba toilet di sebelah mana ya?”

Karyawan : “Di dekat lift lantai 1 ka.”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan Pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. Pelanggan menggunakan kalimat interogatif untuk menanyakan tempat toilet kepada karyawan Pronto. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mba toilet di sebelah mana ya?”

Data (10)

Karyawan : “Satin maxmara hitam kosong, mau diganti dengan bahan lain gak bu?”

Pelanggan : “Yahh... Kalau ganti bahan, bahan apa ya mba?”

Karyawan : “Bahan satin valentino juga bagus bu, best seller”

Pelanggan : “Yaudah lah boleh”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan Pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut adanya kalimat bertanya dan kalimat berita. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan menggunakan kalimat interogatif untuk menawarkan bahan lain kepada pelanggan Pronto. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Satin maxmara hitam kosong, mau diganti dengan bahan lain gak bu?” dan kalimat berita dalam kalimat: “Bahan satin valentino juga bagus bu, best seller”. Karyawan Pronto memberikan informasi bahwa bahan satin valentino juga bagus dan banyak peminatnya

Data (11)

(Karyawan dan pelanggan menuju kasir)

Pelanggan : “Mba bayar pakai debit bisa ga?”

Karyawan : “Bisa bu”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan Pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. Pelanggan menggunakan kalimat interogatif untuk menanyakan cara pembayaran menggunakan kartu debit. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mba bayar pakai debit bisa ga?” Dan karyawan merespon tuturan pelanggan dengan menjawab “Bisa bu”

Data (12)

Pelanggan : “Mba pronto buka dari jam berapa sampai jam berapa?”

Karyawan : “Dari jam 09.00 s/d 08.00 malam bu”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan Pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. Pelanggan menggunakan kalimat interogatif untuk menanyakan toko bahan Pronto buka dan tutup sampai jam berapa kepada karyawan Pronto. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mba pronto buka dari jam berapa sampai jam berapa?” Dan karyawan pronto merespon tuturan pelanggan dengan menjawab “Dari jam 09.00 s/d 08.00 malam bu”.

Data (13)

Karyawan : “Bu, brukatnya potong berapa meter?”

Pelanggan : “2,5 meter x 2 mba”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan pronto dan pelanggan. Percakapan pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. Pelanggan menggunakan kalimat interogatif untuk menanyakan “Bu, brukatnya potong berapa meter?” kepada karyawan Pronto. Dan karyawan pronto merespon tuturan pelanggan dengan menjawab “2,5 meter x 2 mba”.

Data (14)

Pelanggan : “Mba bahan batik kalau di cuci luntur gak sih?”

Karyawan : “Pasti luntur di pencucian pertama”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan karyawan Pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. Pelanggan menggunakan kalimat interogatif untuk menanyakan. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mba bahan batik kalau di cuci luntur ga sih?” kepada karyawan Pronto. Dan karyawan Pronto merespon tuturan

pelanggan dengan menjawab “Pasti luntur di pencucian pertama” karena setiap bahan baru yang di cuci pertama pasti luntur.

Data (15)

Pelanggan : “Mba mushola di lantai berapa ya?”

Karyawan : “Di lantai 1 ada, di lantai 2 juga ada bu. Persis di depan kaca dekat tangga”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan karyawan pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. Pelanggan menggunakan kalimat interogatif untuk menanyakan mushola kepada karyawan Pronto. Dan karyawan merespon tuturan pelanggan dengan menjawab “Di lantai 1 ada, di lantai 2 juga ada bu. Persis di depan kaca dekat tangga”. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mba mushola di lantai berapa ya?”.

Data (16)

Pelanggan : “Mba satin sutra berapa permeternya?”

Karyawan: “Harganya bervariasi bu, mulai Rp. 300rb s/d 950rb”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan karyawan Pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. Pelanggan menggunakan kalimat interogatif untuk menanyakan. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mba satin sutra berapa permeternya?” kepada karyawan Pronto. Dan karyawan Pronto merespon tuturan pelanggan dengan menjawab. “Harganya bervariasi bu, mulai Rp.300rb s/d 950rb”.

Data (17)

Pelanggan : “Mba bisa jahit disini ga si?”

Karyawan : “Tidak bisa bu, soalnya tidak ada yang *handle*”

Pelanggan : “Sayang banget loh mba, harusnya ada pasti makin rame”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan karyawan Pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan Pronto dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. Pelanggan menggunakan kalimat interogatif untuk menanyakan kepada karyawan pronto. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mba bisa jahit disini ga si?”.

Data (18)

Pelanggan: “Saya mau beli bahan yang adem dan menyerap keringat, enakny pakai bahan apa ya mba?”

Karyawan: “Bisa pakai bahan katun jepang, Heringbon, kaos, Moscrepe juga bisa bu”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan karyawan Pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan dan pelanggan

menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. Pelanggan menggunakan kalimat interogatif untuk menanyakan. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Saya mau beli bahan yang adem dan menyerap keringat, enak nya pakai bahan apa ya mba?” kepada karyawan Pronto. Dan karyawan Pronto merespon tuturan pelanggan dengan menjawab “Bisa pakai bahan katun jepang, Heringbon, kaos, Moscrepe juga bisa bu”.

Data (19)

Pelanggan: “Mba untuk pembelian bahan disini kalau saya beli banyak dapat diskoun lagi ga?”

Karyawan: “Sama aja bu, diskon pun kita udh banyak sampai 60% kalau tambah diskoun lagi saya nombok bu hehehe”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan karyawan Pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan Pronto dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. Pelanggan menggunakan kalimat interogatif untuk menanyakan kepada karyawan pronto. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mba untuk pembelian bahan disini kalau saya beli banyak dapat diskoun lagi ga?”

Data (20)

Pelanggan : “Mba, diskon 60% gini setiap hari? Atau hanya hari-hari besar saja? (bertanya)

Karyawan : “Biasanya Cuma hari besar saja bu, seperti lebaran dan natal. Selain itu paling hanya diskon 20% s/d 50% saja”.

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan karyawan Pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut adanya kalimat bertanya dan kalimat berita. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. Pelanggan menggunakan kalimat interogatif untuk menanyakan tentang diskon kepada karyawan pronto. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mba, diskon 60% gini setiap hari? Atau hanya hari-hari besar saja?” dan kalimat berita dalam kalimat “Biasanya Cuma hari besar saja bu, seperti lebaran dan natal selain itu paling hanya diskon 20% s/d 50% saja”. Karyawan Pronto memberikan informasi bahwa diskon 60% hanya berlaku di hari besar seperti hari lebaran dan natal.

Data (21)

Pelanggan : “Mba, saya mau buatin nenek saya baju pesta yang bahannya adem, kira-kira pake bahan apa saja ya mba?”

Karyawan : “Tetap luaran nya pakai brukat, Cuma dalaman nya pakai katun Paris saja lebih adem”

Tuturan di atas merupakan percakapan karyawan Pronto dan pelanggan. Percakapan karyawan Pronto dan pelanggan dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Jadi, karyawan dan pelanggan menggunakan kalimat sesuai dengan modus tuturan. Pelanggan menggunakan kalimat interogatif untuk menanyakan kepada karyawan pronto. Hal tersebut terdapat dalam kalimat

“Mba, saya mau buatin nenek saya baju pesta yang bahanya adem, kira-kira pake bahan apa saja ya mba?”

3. Tindak tutur langsung dengan modus perintah terdapat 4 data diantaranya:
Data (22)

Pelanggan : “Mba, tolong carikan bahan katun jepang”.

Karyawan : “Oke bu...”

Tuturan di atas merupakan percakapan yang terjadi kepada pelanggan dan karyawan Pronto. Pelanggan meminta tolong kepada karyawan Pronto untuk mencarikan bahan katun jepang. Kalimat tersebut merupakan kalimat deklaratif yang berfungsi memerintah. Tuturan pelanggan tersebut bermaksud agar karyawan Pronto mencarikan bahan katun jepang sesuai keinginannya. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mba, tolong carikan bahan katun jepang”. Karyawan Pronto memahami maksud pelanggan tersebut sehingga karyawan merespon dengan kalimat “Oke bu...”

Data (23)

Pelanggan : “Mba potongin bahan jersey warna hitam 2 meter.”

Karyawan : “Siap bu”

Tuturan di atas merupakan percakapan yang terjadi kepada pelanggan dan karyawan Pronto. Pelanggan meminta tolong kepada karyawan Pronto untuk memotong bahan jersey warna hitam 2 meter. Kalimat tersebut merupakan kalimat deklaratif yang berfungsi memerintah. Tuturan pelanggan tersebut bermaksud agar karyawan Pronto memotong bahan jersey sesuai keinginannya. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mba potongin bahan jersey warna hitam 2 meter”. Karyawan Pronto memahami maksud pelanggan tersebut sehingga karyawan merespon dengan kalimat “Siap bu”

Data (24)

Pelanggan : “Mba tolong cocokkan dalaman brukatnya sekalian ya”

Karyawan : “Mau pakai bahan apa bu?”

Pelanggan : “Satin roberto cavali”

Tuturan di atas merupakan percakapan yang terjadi pada pelanggan dan karyawan Pronto. Pelanggan meminta tolong kepada karyawan Pronto untuk mencocokkan dalaman brukatnya. Kalimat tersebut merupakan kalimat deklaratif yang berfungsi memerintah. Tuturan pelanggan tersebut bermaksud agar karyawan Pronto mencocokkan dalaman brukatnya sekalian. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mba tolong cocokkan dalaman brukatnya sekalian ya”. Karyawan Pronto memahami maksud pelanggan tersebut sehingga karyawan merespon dengan kalimat interogatif digunakan untuk bertanya. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mau pakai bahan apa bu?”.

Data (25)

Pelanggan : “Mba, tolong dipatungin dong bahannya, biar saya ada gambaran”.

Karyawan : “Oke bu...”

Tuturan di atas merupakan percakapan yang terjadi kepada pelanggan dan karyawan Pronto. Pelanggan meminta tolong kepada karyawan Pronto untuk mencocokkan bahan tersebut dan di pakai ke patung agar pelanggan mempunyai gambaran atau contoh model yang akan dijahitnya. Dalam contoh di atas merupakan tindak tutur langsung karena dalam tuturan tersebut

merupakan kalimat deklaratif yang berfungsi memerintah. Tuturan pelanggan tersebut bermaksud agar karyawan Pronto memakaikan bahan yang dipilih pelanggan untuk dicoba kepatung. Hal tersebut terdapat dalam kalimat “Mba, tolong dipatungin dong bahannya, biar saya ada gambaran”.

E. SIMPULAN

Penelitian ini mengkaji tentang bentuk dan fungsi tindak tutur langsung dalam percakapan karyawan dan pelanggan di Pronto Moda Bintaro. Setelah mengumpulkan data yang dibutuhkan kemudian dianalisis karena memiliki banyak makna dan arti yang tidak sesuai dengan penyampaian tuturan karyawan terhadap pelanggan sehingga ditemukan beberapa bentuk dan fungsinya. Bentuk tuturan yang dianalisis yaitu tindak tutur langsung dalam percakapan karyawan terhadap pelanggan di Pronto Moda Bintaro berjumlah 25 data, Jadi bentuk tuturan yang dianalisis oleh penulis Tindak tutur langsung dalam percakapan karyawan terhadap pelanggan di Pronto Moda Bintaro mayoritas memakai bentuk tindak tutur langsung yang berjumlah 25 data. Penulis menemukan fungsi Tindak tutur antara karyawan dengan pelanggan di Toko Pronto Moda Bintaro dalam tindak tutur langsung meliputi berita, tanya, dan perintah.

G. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariyanto. 2011. *Tindak Tutur Langsung Dan Tindak Tutur Tidak Langsung dalam slogan iklan di televisi Surakarta (jurnal skripsi)*. Universitas Muhammadiyah. http://eprints.ums.ac.id/13523/1/02._HALAMAN_DEPAN.pdf, diakses pada tanggal 06 November 2019.
- Astuti, S. P. 2019. *Tuturan Langsung dan Tidak Langsung antara Penjual dan Pembeli di Pasar Tradisional Semarang (Jurnal Skripsi)*. Universitas Diponegoro. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/nusa/article/view/23879/15396> diakses pada tanggal 20 september 2020
- Chaer, A. 2015. *Linguistik Umum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ibrahim, Abd.Syukur. 1993. *Kajian Tindak Tutur*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Kridalaksana, H. 2008. *Kamus Linguistik (edisi keempat)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lubis, A. H. H. 2015. *Analisis wacana pragmatik*. Medan: Badan Penerbit IKIP.
- Moleong, L. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Nadar, F.X. 2009. *Pragmatik dan Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Prasetyo. 2018. *Tindak Tutur Langsung Dan Tindak Tutur Tidak Langsung dalam naskah drama asmarangkara karya Trias kurniawan (jurnal skripsi)*. Kediri. Universitas Nusantara PGRI. <http://simki.unpkediri.ac.id/detail/14.1.01.07.0095>, diakses pada tanggal 06 November 2019.
- Rio. 2015. *Analisis Tindak Tutur Langsung Dan Tindak Tutur Tidak Langsung penyampaian keinginan dalam serial drama satu Litre Of Tears pada Perguruan Tinggi (jurnal skripsi)*. Universitas Andalusia. <http://scholar.unand.ac.id/2489/> diakses pada tanggal 06 November 2019.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta cv.
- Wijana, I. D.P dan M. Rohmadi. 2009. *Analisis Wacana Pragmatik: Kajian Teori dan Analisis*. Surakarta: Yuma Pustaka.

Yule, G. 2010. *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar