

**Kesantunan Bertutur *Customer Service* Bank Lampung dan Implikasinya  
dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia**

Oleh

Diyah Berta Alpina  
Mulyanto Widodo  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
e-mail: [bertaalpina@gmail.com](mailto:bertaalpina@gmail.com)

**ABSTRACT**

The purpose of this study is to describe the politeness of customer service at Bank Lampung and its implications in learning Indonesian in high school. This study used descriptive qualitative method. The results show that there is maximal politeness that obeys and violates, that is maxim of wisdom, generosity, humility, sympathy, and agreement. The linguistic politeness contained in this research is characterized by markers of politeness, pragmatic politeness characterized by declarative speech and interrogative. The result of this research is implicated in learning Indonesian in high school class X on negotiation text material. The data serve as an example of a negotiated text dialog.

Keywords: customer service, politeness, linguistic, maxim, pragmatic.

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kesantunan bertutur *customer service* di Bank Lampung dan implikasinya dalam pembelajaran bahasa Indonesia di SMA. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat maksim kesantunan yang menaati dan melanggar, yaitu maksim kearifan, kedermawanan, simpati, dan kesepakatan. Kesantunan linguistik yang terdapat dalam penelitian ini ditandai dengan penanda kesantunan, kesantunan pragmatik ditandai dengan tuturan deklaratif dan interogatif. Hasil penelitian ini diimplikasikan dalam pembelajaran bahasa Indonesia di SMA kelas X pada materi teks negosiasi. Data penelitian dijadikan sebagai contoh dialog teks negosiasi.

**Kata Kunci:** *customer service*, kesantunan, linguistik, maksim, pragmatik.

## **PENDAHULUAN**

Pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial yang perlu bersosialisai dengan lingkungan. Proses bersosialisai ini salah satunya dengan berkomunikasi satu sama lain. Saat berkomunikasi penutur melakukan kegiatan bertutur sebagai suatu proses pertukaran informasi kepada lawan bicaranya. Kegiatan bertutur itu sendiri sebagai suatu kegiatan (ucapan) untuk mengomunikasikan gagasan-gagasan seseorang kepada penyimak melalui bahasa lisan. Gagasan tersebut dapat tersampaikan dengan baik apabila pendengar memahami makna yang ingin disampaikan penutur.

Hal inilah yang akhirnya timbul tindak tutur ketika terjadi pertukaran informasi antara penutur dan mitra tutur. Dalam tindak tutur terdapat konteks yang menjadi bahan tuturan seorang penutur dan mitra tutur agar peristiwa tutur tersebut dapat dipahami oleh kedua belah pihak. Jika penutur dan mitra tutur berada dalam konteks yang berbeda, maka peristiwa tutur tersebut tidak akan berjalan dengan baik sehingga makna dalam tuturan itu tidak tersampaikan. Hal ini juga membuktikan bahwasannya jika dalam ilmu pragmatik, bahasa dan konteks merupakan satu kesatuan yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan.

Ketika seseorang bertutur ada hal yang patut diperhatikan. Saat bertutur, penutur harus melihat situasi, kapan, di mana, dan dengan siapa. Ketika hal tersebut dilakukan, penutur dapat menempatkan posisinya dan menjaga ucapan saat

bertutur. Misalnya, saat berkomunikasi dengan mitra tutur yang lebih tua cara bertuturnya harus lebih merendah. Hal itu dirasa lebih santun karena pada hakikatnya orang yang lebih tua adalah orang yang patut dihormati. Tidak hanya itu, ketika penutur ingin meminta tolong atau ketika bertanya kepada mitra tutur, baik yang lebih tua, lebih muda ataupun sebaya tuturan yang kita ucapkan haruslah dengan tuturan yang santun.

Penggunaan tuturan yang santun dapat kita lakukan dengan menggunakan kata atau kalimat yang ramah didengar oleh mitra tutur atau yang tidak membuat mitra tutur merasa dirugikan. Tidak hanya itu penggunaan intonasi dan nada bicara juga harus diperhatikan oleh penutur ketika sedang berkomunikasi dengan mitra tutur. Hal tersebut dapat membuat mitra tutur merasa nyaman, sehingga hubungan antara mitra tutur dan penutur dapat terjaga. Sopan santun berarti berkenaan dengan interaksi tuturan antara penutur dan mitra tutur. Hubungan yang dimaksud tersebut ialah hubungan dalam berkomunikasi ketika melakukan tindak tutur.

Pada kesantunan bertutur ada sejumlah pakar yang mengajukan teori kesantunan diantaranya, Lakoff (1973), Fraser (1978), Brown dan Levinson (1978), Leech (1983) dan Pranowo (2009). Pada penelitian ini penulis merujuk pada teori kesantunan Leech, yang menggunakan maksim-maksim kesantunan. Maksim-maksim tersebut sebagai berikut., maksim kearifan, kedermawanan, kesepakatan, kerendahan hati, pujian

dan simpati. Dalam penelitian ini penulis akan meneliti bagaimana tuturan *customer service* yang menaati dan melanggar maksimum kesantunan Leech. Tidak hanya itu sebagai bentuk kesantunan dan penataan maksimum pada tuturan. Penulis juga mengaitkan tuturan langsung yang ditandai dengan kesantunan linguistik dengan penanda kesantunan serta tuturan tidak langsung yang ditandai dengan kesantunan pragmatik dengan tuturan deklaratif dan interogatif.

Apabila kita memperlakukan kesopanan sebagai suatu konsep yang tegas, seperti gagasan ‘tingkah laku sosial yang sopan’, atau etika yang terdapat dalam budaya. Akan tetapi, dalam suatu interaksi ada tipe khusus kesopanan yang lebih sempit di tempat kerja. Seperti halnya di lingkungan perbankan (Yule, 104: 2006). Contohnya, tuturan pelayan Bank atau *customer service* kepada mitra tutur (nasabah).

Dalam hal ini, Bank mempunyai peran dalam menghimpun dana masyarakat karena bank merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Disisi lain bank berperan dalam menyalurkan dana kepada masyarakat. Oleh karena itu, agar nasabah percaya kepada pelayanan bank tersebut peran pelayan bank atau *customer service* sangat penting dalam memberikan pengarahan ataupun pelayanan kepada nasabahnya, maka dari itu peneliti memfokuskan penelitian pada *customer service* yang ada di Bank.

Bila *customer service* sedang berkomunikasi dengan nasabah bank,

gunakanlah kata dan kalimat yang ramah untuk didengar nasabah (Waworuntu, 1997:147). Contohnya ketika mempersilakan duduk.

Cs : Silakan duduk bu!

Nasabah : Iya terimakasih

Menggunakan kata dan kalimat seperti tuturan tersebut dapat membuat nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Karena menurut Lakoff (dalam Chaer, 2010: 46) sebuah tuturan dikatakan santun apabila ia tidak terdengar memaksa atau angkuh, tuturan itu member pilihan kepada mitra tutur, dan mitra tutur merasa tenang. Hal ini juga dapat menguntungkan bank karena pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan bagi nasabah bank.

Penelitian ini penting, karena ketika *customer service* berinteraksi dengan mitra tuturnya, yakni nasabah. Harusnya menggunakan tuturan yang santun, agar nasabah dapat merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan *customer service* bank. Jika nasabah merasa nyaman maka nasabah akan merasa aman untuk menyimpan uangnya kepada bank tersebut.

Penulis juga mengaitkan penelitian ini dengan pembelajaran yang ada di SMA. Materi ajar yang berkaitan dengan penelitian ini, sebagai berikut. materi tentang teks negosiasi yang ada di kelas X (Sepuluh). Materi ajar ini berkaitan dengan kesantunan berbahasa, karena ketika penutur bernegosiasi dengan mitra tutur, tuturan yang digunakan penutur haruslah tuturan yang santun. Saat bernegosiasi tujuan utama dari penutur agar mitra tutur setuju

dengan hasil penawaran penutur. Jika bahasa yang digunakan saja tidak santun, maka mitra tutur akan mengakhiri negosiasi tanpa adanya keputusan yang positif.

Sama halnya dengan *customer service* yang melakukan pelayanan kepada nasabah di bank, ketika proses negosiasi tersebut tidak didampingi dengan bahasa yang santun, maka nasabah bank akan kehilangan kenyamanan untuk melakukan pelayanan kepada bank tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut..

1. Bagaimanakah kesantunan bertutur *customer service* yang menaati dan melanggar maksimum-maksimum kesantunan dalam berinteraksi dengan nasabah?
2. Bagaimanakah kesantunan bertutur *customer service* dalam tindak tutur langsung kepada nasabahnya?
3. Bagaimanakah kesantunan bertutur *customer service* dalam tindak tutur tidak langsung kepada nasabahnya?
4. Bagaimanakah Implikasi kesantunan bertutur *customer service* kepada nasabah pada pembelajaran bahasa Indonesia di SMA.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian, yaitu metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya

perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Pemilihan metode ini sesuai dengan tujuan penelitian, yakni mendeskripsikan kesantunan bertutur *customer service*. Dengan demikian, untuk mencapai tujuan tersebut penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah percakapan antara *customer service* dan nasabah di Bank Lampung.

Teknik penelitian ini menggunakan teknik rekam catat. Objek utama dalam penelitian ini adalah *customer service* bank, jadi penulis menyimak interaksi tuturan *customer service* kepada nasabah. Pada teknik catat peneliti menggunakan catatan deskriptif dan reflektif. Proses pengumpulan data ini dilakukan berulang kali dengan menghampiri *customer service* yang sedang berinteraksi dengan nasabahnya.

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis Heuristik. Analisis ini berawal dari problema, dilengkapi proposisi, informasi latar belakang konteks, dan asumsi dasar bahwa penutur menaati prinsip-prinsip pragmatis, kemudian mitra tutur merumuskan hipotesis tujuan tuturan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 18 (delapan belas) tuturan penataan maksimum kesantunan dan satu pelanggaran maksimum kesantunan yang diantaranya maksimum kearifan, kedermawanan, kesepakatan dan simpati. Kesantunan linguistik dengan penanda kesantunan terdapat

23 (dua puluh tiga) tuturan, penanda kesantuna yang paling banyak digunakan ialah “*tolong*”, sedangkan kesantunan pragmatik terdapat 33 (tiga puluh tiga) tuturan deklaratif dan introgatif, tuturan yang paing banyak digunakan ialah tuturan deklaratif “*suruhan*”.

## 1. Penaatan Maksim Kesantunan

### a. Maksim karifan

Pada maksim ini mengandung prinsip buatlah kerugian mitra tutur sekecil mungkin dan buatlah keuntungan mitra tutur sebanyak mungkin. Maksim ini berbeda dengan maksim kedermawanan, karena pada maksim ini tidak tersirat mengenai kerugian dari penutur melainkan mengacu pada mitra tutur yang mendapatkan keuntungan yang sebanyak mungkin. Berikut pembahasan mengenai penaatan maksim *kearifan* pada tuturan *customer service* Bank Lampung. Contoh

(DT-04/MKf-01)

CS : Kalau masalah rekening, nama sekolah tidak berubah Pak cuman stempelnya saja. **Jadi, sebenarnya si tidak harus buru-buru kalau bapaknya sempat itu bisa balik lagi.**

Nasabah :Iya nanti *tak* siapkan lagi

Peristiwa tutur di atas terjadi di Bank Lampung pada waktu siang hari ketika *customer service* memberikan kebijakan kepada nasabah yang belum melengkapi persyaratan untuk mengganti rekening sekolah.

### Konteks

S (*setting*) : Senin, 27 Maret 2017 di Bank Lampung siang hari

(*mengganti stempel sekolah*)

P (*Participants*): *customer service* dan nasabah

E (*ends*) : pemberitahuan

A (*act sequences*) : *customer service* memberikan kedermawanan kepada nasabah untuk dapat kembali lagi mengumpulkan syarat pergantian stempel.

K (*keys*) : serius

I (*instrumentalities*): komunikasi dua arah

N (*norm*) : santun

G (*Genres*) : formal

Tuturan tersebut termasuk maksim kearifan , sebab *customer service* memberi kesempatan kepada nasabah untuk dapat kembali lagi mengumpulkan syarat pergantian stempel. Dapat dilihat pada tuturan ini ‘*Jadi, sebenarnya si tidak harus buru-buru kalau bapaknya sempat itu bisa balik lagi*’. Nasabah tidak harus terburu-buru untuk melakukan pergantian stempel untuk sekolah. Pada tuturan tersebut *customer service* betutur *kalau bapaknya sempat itu bisa balik lagi* tuturan ini sangat menguntungkan nasabah yang tidak harus terburu-buru untuk melakukan pergantian stempel, melainkan jika sempat atau memiliki waktu luang bisa datang kembali lagi untuk mengganti stempel tersebut. Selian itu juga tuturan tersebut disampaikan dengan maksud agar nasbah lebih berhati-hati dalam mengurus persyaratan, sehingga tidak ada yang tertinggal.

**b. Maksim kedermawanan**

Maksim ini berprinsip meminimalkan keuntungan diri sendiri dan memaksimalkan kerugian pada diri sendiri. Dapat dilihat dari prinsip tersebut bahwasannya pada maksim ini lebih mengacu pada diri penutur itu sendiri. Berikut ini pembahasan mengenai penataan maksim kedermawanan yang terdapat pada tuturan *customer service* di Bank Lampung.

Contoh

(DT-16/MKd-01)

CS : Tandangan disini pak. **Nanti saya bantu kasih ke teller uangnya. Nanti bapak tinggal tunggu dipanggil saja ya Pak.**

Nasabah : Oh iya. Makasih ya.

Peristiwa tutur di atas terjadi di Bank Lampung pada waktu siang hari ketika nasabah ingin membuat rekening Bank Lampung. Setelah transaksi berakhir *customer service* memberikan bantuan kepada nasabah untuk melanjutkan transaksi ke teller berikut ini akan dipaparkan mengenai konteks yang melatarbelakangi peristiwa tutur tersebut.

**Konteks**

*Settin* : Senin, 27 Maret 2017 di Bank Lampung siang hari (membuat rekening baru).

*Participants* : *customer service* dan nasabah

*Ends* : pemberitahuan

*Act sequences* : *customer service* membantu nasabah untuk melanjutkan transaksi kepada

*Keys* : serius

*Instrumentalities* : komunikasi dua arah

*Norm* : santun

*Genres* : formal

Pada peristiwa tutur tersebut termasuk dalam tuturan yang menaati maksim kedermawanan, karena *customer service* tidak memberikan keuntungan yang besar kepada dirinya sendiri, melainkan memberikan keuntungan yang besar untuk nasabahnya, yaitu nasabah tidak perlu melakukan transaksi di teller untuk menyerahkan uang setoran awal yang akan dilakukan oleh *customer service*. Hal tersebut I menandakan bahwa *customer service* tidak hanya memberikan keuntungan pada dirinya sendiri atau untuk pihak bank tersebut, melainkan memberikan keuntungan kepada nasabah, karena *customer service* memberikan pelayanan tersebut agar proses transaksi dapat berlangsung dengan mudah dan cepat.

**2. Pelanggaran Maksim**

**Kesantunan**

**a. Maksim Kesepakatan**

(DT-10/PMKS-01)

CS : Nambah ya Mba namanya. Ada Luhab Lubis nya ya Mba.

Nasabah : Gak usah lah mba, gak usah ditambahin.

CS : **Gak bisa harus sesuai dengan**

**KTP.**

Nasabah : Hadehhh yaudah deh.

Peristiwa tutur di atas terjadi di Bank Lampung pada waktu siang hari ketika nasabah ingin membuat rekening Bank Lampung. Tujuan dari tuturan tersebut sebagai pemberitahuan kepada nasabah yang terjadi secara formal dan santun.

**Konteks**

*Setting* : Senin, 27 Maret 2017 di Bank Lampung Siang hari (Pengaktifan rekening)

*Participants* : *customer service* dan nasabah

*Ends* : pemberitahuan

*Act sequences* : *Customer service* memberikan antisipasi kepada nasabah.

*Keys* : serius

*Instrumentalities* : komunikasi dua arah

*Norm* : santun

*Genres* : formal

Peristiwa tutur tersebut dituturkan oleh *customer service* pada saat ingin mengaktifkan rekening nasabah yang sudah lama. Pada tuturan tersebut terjadi ketidaksepakatan antara penutur dan mitra tutur. *Customer service* tidak menyetujui tanggapan dari nasabah mengenai penambahan namanya.

Pernyataan ketidaksepakatan *customer service* terlihat dari tuturan yang menyatakan 'gak bisa harus sesuai dengan KTP', seharusnya *customer service* tetap menjaga kenyamanan dari nasabah dengan menyatakan ketidaksepakatan sebagian yang didahului dengan penjelasan mengapa harus sesuai dengan KTP agar nasabah dapat

mengerti dan dapat menerima secara lapang dada sehingga pelayanan yang diberikan *customer service* dapat diterima dengan baik oleh nasabah.

**3. Kesantunan Linguistik**

**a. Penanda kesantunan *tolong***

Penanda kesantunan '*tolong*' pada tuturan dapat memperhalus maksud tuturan imperatifnya. Penanda tersebut tidak semata-mata dianggap perintah melainkan dapat dianggap permintaan.

Contoh

DT-26/KLTI-02

CS : Iya. Ini **tolong** ditulis dulu namanya jangan disingkat tanda tangan disini itu penanya.

Nasabah : oh iya iya

Peristiwa tutur di atas terjadi di Bank Lampung pada waktu siang hari ketika nasabah ingin membuat rekening Bank Lampung. berikut ini akan dipaparkan mengenai konteks yang melatarbelakangi peristiwa tutur tersebut.

**Konteks**

*Setting* : Jumat, 31 Maret 2017 di Bank Lampung Pagi hari(membuat rekening).

*Participants* : *customer service* dan nasabah

*Ends* : Meminta tolong

*Act sequences* : *Customer service* meminta nasabah untuk menuliskan nama.

*Keys* : serius  
*Instrumentalities* : komunikasi dua arah  
*Norm* : santun  
*Genres* : formal

DT-07/KPDSr-01  
*CS* : **Bisa saya lihat KTP nya mba.**  
Nasabah : Sekalian bikin ATM ya.

Pada tuturan tersebut termasuk dalam tuturan kesantunan Imperatif 'tolong'. Penggunaan penanda kesantunan 'tolong' memperhalus maksud imperatif penutur, yaitu menyatakan permintaan yang dituturkan *customer service* kepada nasabah yang terdapat pada tutur, "Iya. Ini **tolong** ditulis dulu namanya jangan disingkat tanda tangan disini itu penanya". Penanda kesantunan tolong digunakan untuk memperhalus maksud tuturan tanpa adanya unsur pemaksaan atas perintah yang diminta oleh *customer service* kepada nasabah, namun hal itu tidak semata-mata untuk memerintah melainkan dapat dianggap sebagai permintaan *customer service* kepada nasabah untuk menuliskan nama di formulir dengan nama yang jelas dan tidak disingkat hal ini sebagai bentuk keaslian bahwa buku tabungan tersebut memang benar milik nasabah.

#### 4. Kesantunan Pragmatik

##### a. Tuturan Deklaratif dengan

##### Maksud Kesantunan Pragmatik

##### *Suruhan*

Tuturan deklaratif dengan maksud kesantunan Pragmatik *suruhan* adalah tuturan yang berupa pernyataan atau penjelasan suatu informasi yang diungkapkan secara tidak langsung dengan tindak tutur memerintah atau menyuruh. Tuturan ini akan terdengar lebih santun daripada tuturan yang berupa suruhan secara langsung.

Contoh

Peristiwa tutur di atas terjadi di Bank Lampung pada waktu siang hari ketika nasabah ingin membuat rekening Bank Lampung. Berikut ini akan dipaparkan mengenai konteks yang melatarbelakangi peristiwa tutur tersebut.

##### **Konteks**

*Setting* : Senin, 27 Maret 2017 di Bank Lampung siang hari. (membuat rekening)

*Participants* : *customer service* dan nasabah

*Ends* : ingin melihat identitas

*Act sequences* : *customer service* menyuruh kepada nasabah untuk memperlihatkan KTP nya.

*Keys* : serius

*Instrumentalities* : komunikasi dua arah

*Norm* : santun

*Genres* : formal

Pada data ke-07 tuturan *customer service* termasuk dalam tuturan deklaratif berupa pernyataan dengan tindak tutur untuk menyuruh atau memerintah.. Peristiwa tutur tersebut terjadi ketika *customer service* ingin melihat kartu identitas nasabah berupa KTP , yang disampaikan *customer service* dengan menggunakan tuturan deklaratif sebagai ekspresi menyuruh atau memerintah nasabah secara tidak langsung yang terlihat dari tuturan

yang disampaikan oleh *customer service*, yaitu “*Bisa saya lihat KTP nya Mba*”. Tuturan yang disampaikan oleh *customer service* tersebut terdengar lebih santun, karena permintaan *customer service* yang ditujukan kepada nasabah dituturkan dengan cara merendah dan juga tidak menggunakan kalimat suruhan secara langsung. Penggunaan kalimat “*bisa saya lihat...*” ini menunjukkan sikap yang tidak memaksa, melainkan sikap meminta izin kepada nasabah untuk memperlihatkan Kartu identitas nasabah itu sendiri.

**b. Tuturan Introitatif dengan Maksud Kesantunan Pragmatik Permohonan**

Tuturan introitatif yang menyatakan maksud kesantunan pragmatik *permohonan* merupakan tuturan yang berupa pernyataan dengan tindak tutur untuk memohon kepada mitra tutur secara tidak langsung.. Tuturan ini terdengar lebih santun daripada tuturan perintah yang disampaikan secara langsung. Berikut ini pembahasan data hasil dari observasi.

Contoh

DT-46/KPIPM-05

CS : **Berkasnya yang asli kami ambil tidak apa-apa pak ?**

Nasabah : Tidak apa-apa

Peristiwa tutur di atas terjadi di Bank Lampung pada waktu siang hari ketika nasabah ingin membuat rekening Bank Lampung. Berikut ini akan dipaparkan mengenai konteks yang melatarbelakangi peristiwa tutur tersebut.

**Konteks**

*Setting* : Rabu, 05 April 2017 di Bank Lampung Siang hari (membuat rekening)

*Participants* : *customer service* dan nasabah

*Ends* : Permohonan .

*Act sequences* : *customer service* memohon kepada nasabah untuk memberikan berkas asli kepada *customer service*

*Keys* : serius

*Instrumentalities* : komunikasi dua arah

*Norm* : santun

*Genres* : formal

Tuturan tersebut termasuk ke dalam tuturan Introitatif dengan kesantunan Pragmatik Permohonan. Karena pada peristiwa tutur tersebut *customer service* memohon kepada nasabah untuk meminta berkas asli dengan permohonan secara tidak langsung, yakni dengan meminta izin terlebih dahulu kepada nasabah apakah berkas tersebut dapat diminta atau tidak. Hal inilah yang dapat membuat nasabah merasa dihargai keberadaanya dan merasa dihormati, sehingga nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.

**5. Implikasi terhadap Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA**

Berdasarkan hasil penelitian pada tuturan *customer service* ketika berinteraksi dengan nasabahnya di Bank Lampung terdapat penataan

dan pelanggaran Maksim-maksim kesantunan yang dikemukakan oleh Geoffrey Leech. upaya *customer service* untuk menaati prinsip sopan santun dilakukan dengan menggunakan penanda kesantunan yang dituturkan dengan tindak tutur langsung dan juga tindak tutur tidak langsung yang disampaikan dengan menggunakan tuturan interogatif dan tuturan deklaratif. Tuturan interogatif dan deklaratif yang disampaikan *customer service* menyatakan memerintah, menyuruh, mengajak, memohon, melarang dan mempersilakan.

Berdasarkan hal tersebut juga, peneliti mengimplikasikan hasil penelitian ini dalam pembelajaran Bahasa Indonesia di Sekolah Menengah Atas, Khususnya pada pembelajaran dengan kurikulum 2013 semester ganjil. Kompetensi dasar yang disandingkan dengan kesantunan bertutur *customer service* Bank Lampung berdasarkan silabus pembelajaran Bahasa Indonesia di Sekolah Menengah Atas yang berkaitan dengan keterampilan berbicara dan menulis ialah sebagai berikut.

- 3.11 Menganalisis isi, struktur (orientasi, pengajuan, penawaran, persetujuan, penutup) dan kebahasaan teks negosiasi.
- 4.11 Mengkonstruksikan teks negosiasi dengan memerhatikan isi, struktur (orientasi, pengajuan, penawaran, persetujuan, penutup) dan kebahasaan.

Pada proses pembelajaran dengan materi ajar teks negosiasi guru dapat menggunakan wacana tutur dari *customer service* yang sedang

melakukan interaksi dengan nasabah di Bank. Wacana ini dapat digunakan sebagai contoh teks negosiasi yang akan dibelajarkan oleh peserta didik, karena ketika *customer service* melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi *customer service* menggunakan tuturan yang berisi penawaran, pengajuan, permasalahan dan persetujuan yang dilakukan dengan mengindahkan prinsip kesantunan sebagai bentuk sopan santun *customer service* kepada nasabah. Prinsip kesantunan itu sendiri berupa maksim-maksim kesantunan, namun tidak hanya itu *customer service* juga menggunakan tindak tutur langsung dan tidak langsung sebagai bentuk tuturan santun.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian kesantunan bertutur *customer service* Bank Lampung terdapat 74 (tujuh puluh empat) data tuturan kesantunan yang menaati dan melanggar maksim-maksim kesantunan serta kesantunan linguistik dan kesantunan pragmatik. Berikut kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini.

1. Penataan maksim yang terdapat dalam tuturan *customer service*, yaitu maksim kearifan, kedermawanan, kesepakatan dan simpati dari keempat maksim tersebut *customer service* cenderung menggunakan maksim kedermawanan dan pelanggaran maksim yang ditemukan pada tuturan *customer service*, yaitu maksim kesepakatan. Jumlah data tuturan penataan dan pelanggaran maksim terdapat 19 (sembilan belas) data.
2. Kesantunan linguistik dengan penanda kesantunan yang

- cenderung *customer service* gunakan ialah penanda kesantunan *tolong*. Jumlah data tuturan kesantunan linguistik yang terdapat pada penelitian, yaitu 23 (dua puluh tiga) data tuturan yang ditandai dengan penanda kesantunan.
3. Kesantunan pragmatik yang terdapat dalam penelitian, yaitu tuturan interogatif dan tuturan deklaratif sebagai ekspresi kesantunan pragmatik tuturan *customer service* lebih dominan menggunakan tuturan deklaratif sebagai ekspresi kesantunan pragmatik *suruhan* yang berjumlah 18 (delapan belas data) dari keseluruhan data pragmatik yang berjumlah 33 (tiga puluh tiga data).
  4. Kajian kesantunan ini dapat digunakan oleh guru sebagai tambahan materi pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA, khususnya siswa kelas sepuluh. Guru dapat memanfaatkan kesantunan bertutur *customer service* dalam pembelajaran kurikulum 2013 dengan KD 3.11 menganalisis isi struktur dan kebahasaan teks negosiasi dan KD 4.11 mengkonstruksi teks negosiasi dengan memerhatikan isi, struktur dan kebahasaan.
- Leech, Geoffrey, 1993. *Prinsip-prinsip Pragmatik*. Jakarta: UI Press.
- Rahardi, Kunjana. 2005. *Pragmatik Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. PT Gelora Aksara Pratama.
- Rusminto, Nurlaksana Eko. 2012. *Analisis Wacana Sebuah Kajian Teoritis dan Praktis*. Bandarlampung: Unila.
- Tarigan, Henry Guntur 2015. *Pengajaran Pragmatik*. Bandung: Angkasa.
- Waworuntu, Bob. 1997. *Dasar-dasar keterampilan melayani nasabah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wijana, I Dewa Putu dan Rohmadi, Muhammad. 2011. *Analisis Wacana Pragmatik Kajian Teori dan Analisis*. Surakarta: Yama Pustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka cipta.
- Djajasudarma, T. Fatimah. 2012. *Wacana dan Pragmatik*. Bandung: Refika Aditama.