

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bahasa memiliki beberapa fungsi salah satunya yaitu sebagai alat komunikasi bagi manusia. Dilihat dari fungsi tersebut, maka bahasa menjadi suatu hal yang penting untuk tercapainya keberhasilan dalam berkomunikasi. Dengan bahasa, penutur dapat mengungkapkan ide, pendapat, atau perasaannya, sementara mitra dapat memahami segala yang diungkapkan tersebut. Hal tersebut menegaskan bahwa tanpa adanya bahasa, manusia akan sulit mencapai tujuan dalam berkomunikasi. Oleh karena itu, bahasa sering dikaitkan dengan fungsinya yaitu sebagai media untuk melaksanakan kegiatan berkomunikasi.

Dalam proses komunikasi peserta tutur harus memperhatikan kaidah berbahasa. Salah satu kaidah atau aturan yang diperhatikan dalam berkomunikasi adalah kesopanan dalam berbahasa. Kesopanan dalam berbahasa menjadi hal yang penting karena dengan kesopanan berbahasa, komunikasi menjadi lancar, serta tidak terjadi kesalahpahaman, pertengkaran, atau ketersinggungan. Selain itu, cara berbahasa juga merupakan cermin kepribadian penutur. Untuk itu, di dalam proses bertutur baik penutur maupun mitra tutur berpedoman pada prinsip kesopanan berbahasa. Kesopanan berbahasa bukan hanya diterapkan dalam komunikasi yang berbentuk lisan melainkan juga komunikasi yang berupa tulisan.

Bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi dapat berupa bahasa lisan atau bahasa tulis. Bahasa lisan adalah bahasa yang disampaikan secara lisan berisi ujaran dengan menggunakan alat ucap sebagai perantaranya. Bahasa tulis adalah bahasa yang

digunakan dengan menggunakan media tulisan yang terdiri dari angka, huruf, dan sejumlah tanda baca. Komunikasi terdapat dalam berbagai bentuk kegiatan, misalnya bekerja di kantor, bermain-main, bersenda-gurau, tawar-menawar barang dalam transaksi jual beli, atau percakapan testimonial. Percakapan testimonial merupakan bentuk interaksi yang memerlukan bahasa sebagai media komunikasinya. Di era modern seperti sekarang ini, percakapan testimonial tidak hanya melalui bahasa lisan, sebagaimana yang diterangkan di radio atau televisi, akan tetapi juga dapat dilakukan melalui bahasa tulis secara *online* dengan menggunakan situs jejaring sosial di internet, khususnya situs jejaring sosial yang disebut *instagram*. Percakapan testimonial di *instagram* dapat pula disertai foto tentang hal yang dibicarakan.

Instagram adalah media untuk membuat foto dan mengirimkannya dalam waktu yang sangat cepat. *Instagram* didirikan oleh Kevin Systrom dan diluncurkan pada 6 Oktober 2010. Situs ini memungkinkan para pengguna dapat berbagi foto dan video untuk melakukan koneksi dengan pengguna lain. Situs jejaring sosial berupa *instagram* di Indonesia mencapai puncak ketenaran pada pertengahan tahun 2016. Salah satu manfaat menggunakan media sosial *instagram* adalah dapat menambah jaringan sosial dengan menemukan banyak teman di seluruh dunia. Memiliki banyak teman yang tersebar di berbagai belahan dunia merupakan salah satu peluang untuk berbisnis dengan media *online* atau biasa disebut dengan *online shop*.

Kemajuan pengetahuan dan kreativitas manusia menjadikan *instagram* mulai digunakan sebagai salah satu akses mengiklankan barang atau jasa yang akan dijual, Pengiklanan barang atau jasa tersebut antara lain berbentuk percakapan testimonial antara penjual dan pembeli mengenai barang atau jasa yang telah dijualbelikan. Percakapan testimonial tersebut *discreenshot* oleh penjual sebagai bukti nyata tentang

adanya transaksi jual beli antara dirinya dengan pembeli barang atau jasa yang bersangkutan. Ini merupakan strategi beriklan yang memanfaatkan teknologi internet secara murah dan cepat.

Suatu ketika, peneliti sedang mengakses internet untuk membuka media sosial *instagram*. Di dalam media sosial *instagram* tersebut terdapat salah satu akun *online shop* yang mengunggah percakapan testimonial melalui aplikasi *chatting* bernama *whatsapp* yang sudah melalui proses *screenshot*. Testimonial tersebut berisi percakapan antara penjual dan pembeli yang sedang bertukar informasi mengenai suatu barang atau jasa yang ditawarkan penjual kepada pembeli melalui *online shop*. Percakapan testimonial tersebut diunggah oleh penjual untuk menumbuhkan kepercayaan kepada konsumen mengenai jual beli secara *online*. Toko online atau *online shop* menawarkan beberapa jenis barang yang beragam, mulai dari pakaian, kosmetik, kerudung, tas berbagai model, dan sebagainya. Pada penelitian ini, peneliti mengamati akun yang menjual berbagai jenis barang yang termasuk dalam kategori *fashion* sehingga data yang disajikan akan lebih bervariasi.

Pada dasarnya percakapan testimonial yang dilakukan oleh penjual dan pembeli pada akun *Instagram* tidak semuanya menerapkan kesantunan berbahasa dalam kegiatan bertutur. Ada beberapa yang menggunakan bahasa yang tidak santun dan tidak sesuai dengan penerapan prinsip kesopanan. Percakapan testimonial menggunakan bahasa tulis yang dilakukan penjual dan pembeli dengan tidak ramah. Namun dalam penelitian ini, peneliti mentranskrip data tuturan penjual dan pembeli yang tergolong telah menerapkan prinsip kesopanan pada percakapan testimonial penjual dan pembeli melalui media online akun *instagram*.

Dalam transaksi jual beli *online* terdapat komunikasi antara penjual dan pembeli. Pada percakapan testimonial penjual yang diunggah ke *Instagram*, memiliki tujuan bahwa pembeli yang tertarik membeli barang atau jasa yang ditawarkan penjual akan menghubungi penjual untuk menanyakan ketersediaan barang melalui aplikasi *chatting*, bisa menggunakan *Whatsapp*, *BBM*, atau aplikasi *chatting* lainnya. Setelah itu, penjual melakukan *screenshot* pada percakapan tersebut. Peneliti menemukan fenomena dalam percakapan testimonial berupa gambar dan yang diunggah oleh penjual yang memiliki *online shop* tersebut. Berikut bukti percakapan testimonial yang peneliti temukan pada Sabtu, 21 April 2018 ketika peneliti sedang membuka media sosial *instagram*. Bukti percakapan testimonial melalui proses *screenshot* yang diunggah oleh penjual dari akun *hijabgalery_tami* :

Pembeli : Tasnya bagus tam, bahannya halus tapi harga jg terjangkau
Penjual : Makasih rahmaaa
Pembeli : Iyo sama” Nnt kpn” aku order lg yaa...
Penjual : Oke siap aku tunggu next ordernya kaka

Percakapan di atas memperlihatkan bahwa pembeli memberikan pujian kepada penjual. Pembeli memuji dan mengunggulkan produk yang dijual oleh penjual. Dalam hal ini berarti pembeli mematuhi maksim pujian. Tuturan yang menunjukkan adanya maksim pujian tersebut adalah “Tasnya bagus tam, bahannya halus tapi harga juga terjangkau” Penjual pun menanggapi pujian yang dikatakan oleh pembeli dengan kalimat “Makasih rahma”. Kaitannya dalam kesopanan berbahasa, pembeli dan penjual menerapkan maksim pujian dengan baik.

Maksim lain yang terdapat pada percakapan di atas adalah maksim kesepakatan. Di dalam maksim kesepakatan, ditekankan agar peserta tuturan dapat saling membina kesepakatan di dalam kegiatan bertutur. Tuturan yang menunjukkan

adanya maksim kesepakatan yang dilakukan oleh penjual kepada pembeli yaitu “Nanti kapan-kapan aku order lagi ya” yang selanjutnya di respon oleh penjual dengan ungkapan “Oke siap aku tunggu next ordernya kaka”. Pada tuturan di atas, tampak jelas bahwa pembeli mematuhi maksim kesepakatan terhadap orang lain. Adanya kesepakatan antara diri penutur dan mitra tutur menjadikan masing-masing penutur dapat dikatakan bersikap santun. Tuturan penjual yang mengajak pembeli tersebut untuk membeli produknya dan disetujui oleh pembeli menunjukkan adanya maksim kesepakatan.

Berdasarkan fenomena yang dicontohkan di atas, peneliti mempunyai asumsi bahwa penerapan prinsip kesopanan juga dapat ditemukan pada percakapan testimonial penjual dan pembeli. Asumsi dari peneliti tersebut dapat dilihat dari adanya respon yang baik oleh penjual pada saat pembeli memberikan komentar terhadap produk dibelinya. Asumsi peneliti tersebut belum diketahui kebenarannya. Oleh karena itu, peneliti memerlukan tinjauan langsung ke lapangan untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Peneliti harus menganalisis lebih dalam tentang penerapan prinsip kesopanan dengan sebuah kajian pragmatik. Terkait dengan penelitian ini, percakapan testimonial yang diunggah pada bulan April-Juni 2018 tersebut berisi cukup banyak data yang sesuai dengan yang peneliti butuhkan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut “Bagaimana Penerapan Prinsip Kesopanan pada Percakapan Testimonial Penjual dan Pembeli di Akun *Instagram* Kategori *Fashion* Edisi April- Juni Tahun 2018 di Purwokerto?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan prinsip kesopanan pada percakapan testimonial penjual dan pembeli di akun *Instagram* Kategori *Fashion* Edisi April- Juni Tahun 2018 di Purwokerto.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan judul penelitian tentang “Penerapan Prinsip Kesopanan pada Percakapan Testimonial Penjual dan Pembeli di Akun *Instagram* Kategori *Fashion* Edisi April- Juni Tahun 2018 di Purwokerto” terdiri atas manfaat teoritis dan praktis, yaitu :

1. Manfaat Teoretis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan di bidang ilmu bahasa atau linguistik, khususnya bidang pragmatik.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber inspirasi penelitian selanjutnya, khususnya menyangkut prinsip-prinsip kesopanan dalam percakapan.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai pedoman pembaca agar dalam berkomunikasi dengan mitra tuturnya memperhatikan prinsip kesopanan.
- b. Bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan dalam menganalisis penerapan prinsip kesopanan pada percakapan testimonial yang dilakukan penjual dan pembeli melalui media *online* lainnya.