

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Relevan

1. Penelitian yang berjudul “*Prinsip Kesopanan Berbahasa Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat di Balai Desa Pandak Kecamatan Sumpiuh Banyumas*”.

Pada penelitian yang berjudul “*Prinsip Kesopanan Berbahasa Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat di Balai Desa Pandak Kecamatan Sumpiuh Banyumas*” ditulis oleh Indriyani 2017 mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Universitas Muhammadiyah Purwokerto memiliki perbedaan dengan penelitian yang Peneliti lakukan. Perbedaan tersebut antara lain dilihat dari data yang digunakan pada penelitian tersebut adalah tuturan perangkat desa yang mengandung prinsip kesopanan pada saat pelayanan masyarakat di balai desa Pandak kecamatan Sumpiuh-Banyumas. Sedangkan data yang digunakan Peneliti berupa percakapan testimonial di akun *Instagram* yang mengandung prinsip kesopanan. Sumber data yang digunakan pada penelitian sebelumnya berupa perangkat desa pada saat melakukan pelayanan masyarakat di balai desa Pandak, kecamatan Sumpiuh-Banyumas. Sedangkan sumber data yang Peneliti gunakan adalah percakapan testimonial penjual dan pembeli di akun *instagram* kategori *fashion* edisi April- Juni tahun 2018 di Purwokerto.

Pada penelitian tersebut dan penelitian yang Peneliti lakukan memiliki persamaan. Persamaan tersebut dapat dilihat dari tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan prinsip kesopanan berbahasa. Dalam rumusan masalah pada penelitian tersebut adalah dengan mencari tahu bagaimana prinsip kesopanan

berbahasa yang terdapat pada sumber data. Jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Persamaan-persamaan yang peneliti temukan tersebut maka akan kita temukan bagaimana penerapan prinsip kesopanan yang di patuhi masyarakat.

2. Penelitian yang berjudul “Prinsip Kesopanan Berbahasa dalam Acara Talkshow Campur-Campur di Stasiun Televisi ANTV Bulan Desember 2013”.

Pada penelitian yang berjudul “Prinsip Kesopanan Berbahasa dalam Acara Talkshow Campur-Campur di Stasiun Televisi ANTV Bulan Desember 2013” ditulis oleh Listyani Prawesti 2010 mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Universitas Muhammadiyah Purwokerto memiliki perbedaan dengan penelitian yang Peneliti lakukan. Perbedaan tersebut antara lain dilihat dari data yang digunakan pada penelitian tersebut adalah tuturan pengisi acara Talk Show "Campur-Campur" di stasiun televisi ANTV. Sedangkan data yang digunakan Peneliti berupa percakapan testimonial penjual dan pembeli yang termasuk dalam prinsip kesopanan. Sumber data pada penelitian sebelumnya adalah pengisi acara Talk Show "Campur Campur" di stasiun televisi ANTV, sedangkan sumber data yang peneliti gunakan adalah percakapan testimonial penjual dan pembeli di akun *instagram* kategori *fashion* edisi April- Juni tahun 2018 di Purwokerto. Pada penelitian tersebut dan penelitian yang Peneliti lakukan memiliki persamaan. Persamaan tersebut dapat dilihat dari tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan prinsip kesopanan berbahasa. Jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Permasalahan yang ditemukan yaitu mengenai bagaimana prinsip kesopanan berbahasa yang digunakan oleh objek menjadi sasaran.

B. Pengertian Pragmatik

Menurut Yule (2006:3), pragmatik adalah studi tentang makna yang disampaikan oleh penutur (atau penulis) dan ditafsirkan oleh pendengar (atau pembaca). Menurut Rahardi (2000:48), pragmatik adalah kajian bahasa yang mendasarkan pijakan analisisnya pada konteks. Konteks yang dimaksud adalah segala latar belakang pengetahuan yang dimiliki bersama oleh penutur dan mitra tutur serta yang menyertai dan mewadahi sebuah pertuturan. Konteks sangat penting dalam kajian pragmatik.

Menurut Leech (dalam Nadar, 2009:6), pragmatik sebagai *background knowledge assumed to be shared by s and h and which contributes to his interpretation of what s means by a given utterance* (“Latar belakang pemahaman yang dimiliki oleh penutur maupun lawan tutur sehingga lawan tutur dapat membuat interpretasi mengenai apa yang dimaksud oleh penutur pada waktu membuat tuturan tertentu”). Dengan demikian, konteks adalah hal-hal yang berhubungan dengan lingkungan fisik dan sosial sebuah tuturan, serta latar belakang pengetahuan yang dimiliki oleh penutur dan lawan tutur, yang membantu lawan tutur menafsirkan makna dalam tuturan.

Dari pendapat beberapa para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa pragmatik dapat diartikan sebagai kajian bahasa berdasarkan konteks pemakaian bahasa yang disampaikan oleh penutur dan ditafsirkan oleh mitra tutur. konteks adalah hal-hal yang berhubungan dengan lingkungan fisik dan sosial sebuah tuturan, serta latar belakang pengetahuan yang dimiliki oleh penutur dan lawan tutur, yang membantu lawan tutur menafsirkan makna dalam tuturan.

C. Prinsip Kesopanan

Prinsip Kesopanan merupakan sebuah prinsip yang berisi aturan dalam ilmu kebahasaan yaitu bidang kajian pragmatik. Di dalam pragmatik memuat dua jenis prinsip yaitu prinsip kerjasama dan prinsip kesopanan. Di dalam prinsip kesopanan terdapat beberapa jenis maksim yang digunakan sebagai acuan dalam penerapannya. Maksim merupakan suatu aturan atau kebenaran mengenai prinsip-prinsip tersebut. Di bawah ini diuraikan prinsip kesopanan berdasarkan penerapannya.

1. Pengertian Prinsip Kesopanan

Prinsip kesopanan yang sampai saat ini dianggap paling lengkap dan paling sesuai adalah prinsip kesopanan yang dirumuskan oleh Leech (2011: 206). Menurut Irfariati (2015:164), prinsip kesopanan dituangkan dalam enam maksim. Maksim merupakan kaidah kebahasaan di dalam interaksi lingual, kaidah-kaidah yang mengatur tindakannya, penggunaan bahasanya, dan interpretasi-interpretasinya terhadap tindakan dan ucapan lawan tuturnya. Kesopanan tidak hanya menyangkut penggunaan bahasa untuk maksud tercapainya tujuan percakapan dan menunjukkan kehormatan dan harga diri seseorang kepada orang lain. Namun lebih dari itu, kesopanan menyangkut pula aspek-aspek budaya dan filosofi yang diyakini kebenarannya oleh masyarakat (Maufur,2016:20).

Menurut Yule (2006:183) menyatakan kesopanan adalah suatu sistem hubungan antarmanusia yang diciptakan untuk mempermudah hubungan dengan meminimalkan potensi konflik dan perlawanan yang melekat dalam segala kegiatan manusia. Bahasa yang digunakan penutur dalam tuturan mencerminkan kepribadian penuturnya. Jika bahasanya baik dan sopan maka dapat dipastikan penutur memiliki

kepribadian yang baik, namun sebaliknya apabila penutur dalam berbahasa tidak sopan maka penutur memiliki kepribadian yang buruk. Bahasa yang sopan dan halus adalah bahasa yang mengandung adab tertib dan nilai-nilai hormat yang tinggi. Dalam hal ini penggunaan bahasa sebagai alat komunikasi harus didasarkan pada aturan nilai-nilai dalam masyarakat.

Suatu prinsip kesopanan dalam berkomunikasi merupakan suatu pegangan atau aturan dalam kegiatan bersopan-santun. Menurut Alike (2017:41) mengatakan bahwa prinsip kesantunan melibatkan dua peserta percakapan, yaitu diri sendiri dan orang lain. Diri sendiri adalah penutur, orang lain adalah lawan tutur, dan orang ketiga yang dibicarakan penutur dan lawan tutur. Seorang penutur dalam melakukan kegiatan bertutur diharapkan memberikan respon yang santun agar dapat terciptanya percakapan yang harmonis. Hal tersebut dapat membuat penilaian terhadap keduanya memiliki kesopanan dalam bertutur. Dari pendapat beberapa para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa prinsip kesopanan dapat diartikan sebagai suatu sistem hubungan antarmanusia yang diciptakan untuk mempermudah hubungan dengan meminimalkan potensi konflik dan perlawanan yang melekat dalam segala kegiatan manusia.

2. Jenis Prinsip Kesopanan

Prinsip kesopanan yang sampai saat ini dianggap paling lengkap dan paling sesuai adalah prinsip kesopanan yang dirumuskan oleh Leech (2011: 206). Menurut Leech (2011: 206-207) prinsip kesopanan terdiri atas enam maksim, yakni maksim kebijaksanaan (*tact maxim*), maksim kedermawanan (*generosity maxim*), maksim pujian (*approbation maxim*), maksim kerendahan hati (*modesty maxim*), maksim

kesepakatan (*agreement maxim*), dan maksim simpati (*sympathy maxim*). Jenis-jenis prinsip kesopanan tersebut memiliki ciri-ciri yang digunakan sebagai penanda penerapan prinsip tersebut. Di bawah ini dirumuskan ciri-ciri setiap maksim dalam prinsip kesopanan.

a. Maksim Kebijaksanaan (*Tact Maxim*)

1) Pengertian Maksim Kebijaksanaan

Gagasan dasar maksim kebijaksanaan dalam prinsip kesopanan adalah bahwa peserta pertuturan hendaknya berpegang pada prinsip untuk selalu mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain dalam kegiatan bertutur (Irfariati, 2005:165). Maksim kebijaksanaan adalah maksim yang digunakan untuk tuturan impositif dan komisif dan menggariskan peserta tuturan untuk meminimalkan kerugian orang lain, dan memaksimalkan keuntungan bagi orang lain (Maufur, 2016 :26). Menurut Leech (2011:206), gagasan dasar maksim kebijaksanaan adalah (1) kurangi keuntungan diri sendiri, (2) memaksimalkan keuntungan pihak lain dalam bertutur. Orang yang dalam bertutur memegang teguh prinsip ini dikatakan sebagai orang yang santun. Apabila dalam bertutur seseorang berpegang pada maksim ini, ia akan terhindar dari sifat dengki, iri hati dan sikap lainnya yang kurang santun. Sebaliknya, jika seseorang tidak melaksanakan maksim kebijaksanaan tersebut, maka tuturannya dianggap masuk ke dalam kategori penyimpangan prinsip kesopanan.

2) Ciri- Ciri Maksim Kebijaksanaan

Adanya pengertian maksim kebijaksanaan diatas, maka dapat dirumuskan ciri-ciri maksim kebijaksanaan sebagai berikut.

a) Penutur Selalu Memaksimalkan Keuntungan Orang lain atau Meminimalkan Kerugian Orang lain.

Penerapan prinsip maksim kebijaksanaan dapat terjadi pada peristiwa tutur apabila penutur selalu memaksimalkan keuntungan orang lain atau meminimalkan kerugian orang lain. Penutur berusaha membuat mitra tuturnya mengalami keuntungan. Contoh penerapan prinsip kesopanan pada maksim kebijaksanaan sebagai berikut.

Adik : "Kak, itu ada bakso di atas meja makan. Tadi Eyang yang mengantarkannya, Adik sudah kenyang jadi dimakan Kakak saja".

Kakak : "Wah enak sekali baksonya. Tapi kamu benar sudah makan ?"

Tuturan di atas dikatakan santun karena penutur melaksanakan maksim kebijaksanaan dengan mengurangi keuntungan untuk dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi mitra tuturnya. Dibuktikan pada tuturan "Kak, itu ada bakso di atas meja makan. Tadi eyang yang mengantarkannya, adik sudah kenyang jadi di makan kakak saja". Dari tuturan tersebut diketahui bahwa adik menawarkan bakso kepada kakak. Kemungkinan besar dalam tuturan tersebut, adik belum makan tetapi dengan sengaja bertutur demikian agar kakaknya memakan bakso yang ada di meja makan dengan lahap tanpa ada rasa tidak enak hati terhadap adiknya yang sudah menawarkan bakso.

b) Ditandai dengan Penggunaan Diksi yang Halus dan Nada Rendah

Salah satu ciri penerapan maksim kebijaksanaan yaitu terdapat dari cara penyampaian tuturan penutur pada lawan tuturnya. Cara penyampaian tuturan tersebut yaitu adanya penggunaan diksi yang halus dan nada bicara rendah. Seorang penutur yang menggunakan diksi atau pilihan kata yang halus dapat membuat mitra tuturnya

merasa dihargai. Begitu pula dengan penggunaan intonasi dengan nada bicara rendah. Seseorang yang dalam bertuturnya menggunakan nada bicara rendah dianggap orang yang sopan dan ramah dalam bertutur. Perhatikan contoh tuturan berikut.

Adit : “Fika, tolong ambilkan tas saya di atas meja itu”(dengan nada rendah)
Fika : “Sebentar ya, saya ambilkan.”

Tuturan Adit tersebut dianggap santun karena dinilai dengan nada bicaranya yang menggunakan nada rendah dengan adanya kata *tolong* yang menandakan bahwa penutur menganggap mitra tuturnya sebagai orang yang suka menolong. Pilihan kata yang sopan merupakan salah satu alasan mengapa penutur dianggap sebagai pihak yang menerapkan sikap santun dalam berkomunikasi.

b. Maksim Kedermawanan (*Generosity Maxim*)

1) Pengertian Maksim Kedermawanan

Maksim ini menuntut peserta tuturan untuk memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain (Irfariati, 2015:165). Menurut Leech (2011:206), gagasan dasar dari maksim kedermawanan, yakni (1) kurangi keuntungan sekecil mungkin untuk diri sendiri, (2) tambahkan keuntungan bagi orang lain sebesar mungkin. Apabila setiap orang mengaplikasikan pokok dari maksim kedermawanan dalam ucapan dan perbuatan sehari-hari, maka kedengkian, iri hati, dan sakit hati antara sesama manusia dapat dihindarkan. Senada dengan yang dikemukakan oleh Leech, peneliti menyimpulkan bahwa di dalam maksim kedermawanan, penutur diarahkan agar dapat memberikan kemurahan hati terhadap mitra tuturnya. Salah satu caranya dengan tidak membebani mitra tutur.

2) Ciri-ciri Maksim Kedermawanan

Di bawah ini dirumuskan beberapa ciri-ciri maksim kedermawanan sebagai berikut.

a) Penutur Selalu Meminimalkan Keuntungan Bagi Diri Sendiri atau Memaksimalkan Kerugian Bagi Dirinya Sendiri

Ciri yang paling menonjol pada maksim kedermawanan adalah seorang penutur yang selalu meminimalkan keuntungan bagi diri sendiri atau memaksimalkan kerugian bagi dirinya sendiri. Penutur tersebut akan selalu berusaha agar dirinya memperoleh kerugian dari mitra tuturnya. Perhatikan tuturan berikut.

- A : Siang nanti kamu jadi membeli baju batik kan ?
B : Iya jadi, kamu juga mau beli baju batik ?
A : Tidak, aku hanya menemani kamu saja.

Tuturan di atas dikatakan santun karena penutur melaksanakan maksim kedermawanan dengan memberikan keuntungan untuk dirinya sendiri sekecil mungkin dan memberikan keuntungan bagi mitra tuturnya semaksimal mungkin. Hal itu dibuktikan pada tuturan A: "Tidak, aku hanya menemani kamu saja". Dari tuturan tersebut diketahui A hanya menemani B membeli baju batik tanpa ikut membeli juga.

b) Ditandai dengan Tuturan dalam Bentuk Memberikan Sesuatu

Seseorang yang menerapkan maksim kedermawanan selalu mengedepankan keuntungan bagi mitra tuturnya. Dia akan memberikan sesuatu yang dibutuhkan oleh mitra tuturnya. Perhatikan tuturan dibawah ini.

- Dina : “ Ini ada tas buat kamu, anggap saja kenangan-kenangan dariku”
Ika : “ Wah. Terimakasih. Kamu baik sekali.”

Tuturan tersebut merupakan tuturan yang menggambarkan bahwa penutur memberikan sesuatu berupa tas kepada mitra tuturnya. Hal tersebut menggambarkan bahwa penutur memiliki sifat dermawan atau suka memberi.

c. Maksim Pujian (*Approbation Maxim*)

1) Pengertian Maksim Pujian

Dalam maksim pujian dijelaskan bahwa orang akan dapat dianggap santun apabila dalam bertutur selalu berusaha memberikan penghargaan kepada pihak lain (Irfariati, 2015:165). Menurut Leech (2011:211), gagasan dasar yang sesuai dengan maksim pujian, yakni (1) kurangi makian orang lain semaksimal mungkin (2) pujilah orang lain sebanyak mungkin. Maksim pujian bisa diberi nama dengan kurang baik, yakni Maksim Rayuan, tetapi istilah rayuan biasanya digunakan untuk pujian yang sifatnya tidak tulus. Pada maksim pujian aspek yang lebih penting "jangan mengatakan hal yang tidak menyenangkan mengenai orang lain". Seseorang akan merasa dihargai ketika memberi pujian walaupun aspeknya negatif dibandingkan dengan berkata jujur, tetapi tidak memberikan pujian. Peserta tuturan yang menerapkan maksim pujian diharapkan agar tidak saling mengejek, saling mencaci atau saling merendahkan pihak lainnya. Peserta tuturan yang saling merendahkan pihak lainnya dikatakan tidak sopan karena tidak menerapkan maksim pujian.

2) Ciri-ciri Maksim Pujian

Berikut ini ciri-ciri maksim pujian beserta contoh dan penjelasannya.

a) Penutur Selalu Memaksimalkan Pujian terhadap Orang Lain atau Meminimalkan Kecaman terhadap Orang Lain.

Suatu penerapan maksim pujian terjadi ketika penutur memberikan pujian pada mitra tuturnya. Penutur tersebut selalu menghargai orang lain dalam bertutur.

Perhatikan contoh percakapan berikut.

- A : "Bu, ini hasil gambarku di sekolah, bagaimana pendapat ibu?"
B : "Oh ya, bagus kok gambarnya"

Tuturan di atas dikatakan santun karena penutur melaksanakan maksim pujian dengan mengurangi makian terhadap orang lain dan memuji orang lain sebanyak mungkin. Hal itu dibuktikan oleh B yang menuturkan "Oya, bagus kok gambarnya". Dari percakapan A dan B diketahui bahwa A meminta B memberikan penilaian terhadap hasil gambarnya di sekolah. Kemungkinan besar dalam konteks situasi, gambar yang dihasilkan A tidak terlalu bagus, tetapi untuk menyenangkan hatinya, B memberikan tanggapan positif terhadap hasil gambar A.

b) Ditandai dengan penutur yang Memuji Pihak Lain dalam Bertutur

Seorang penutur yang memberikan pujian pada mitra tuturnya merupakan orang yang memaksimalkan perilaku santun dalam bertutur. Perilaku yang santun dalam bertutur menjadikan komunikasi dengan lawan tuturnya menjadi harmonis. Simaklah tuturan berikut.

Ika : "Suara kamu saat tadi bernyanyi bagus sekali."
Dita : "Terimakasih."

Tuturan di atas dikatakan santun karena penutur melaksanakan maksim pujian dengan mengurangi makian terhadap orang lain dan memuji orang lain sebanyak mungkin. Hal itu dibuktikan oleh Ika yang memberi pujian kepada Dita dengan tuturan "Suara kamu saat tadi bernyanyi bagus sekali". Dari percakapan diatas diketahui bahwa Ika memuji suara Dita. Kemungkinan besar dalam konteks situasi, suara yang dihasilkan Dita tidak terlalu bagus, tetapi untuk menyenangkan hatinya, Ika memberikan tanggapan positif terhadap suara Dita.

d. Maksim Kerendahan Hati (*Modesty Maxim*)

1) Pengertian Maksim Kerendahan Hati

Di dalam maksim kerendahan hati, peserta tutur diharapkan dapat bersikap rendah hati dengan cara mengurangi pujian terhadap dirinya sendiri (Irfariati,

2015:165). Maksim kerendahan hati menuntut setiap peserta tutur untuk memaksimalkan kehormatan pada orang lain, dan meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri (Nadar, 2009:30). Menurut Leech (2011:214) gagasan dasar dari maksim kerendahan hati, yakni (1) memuji diri sendiri sedikit mungkin (2) menambah cacian pada diri sendiri sebanyak mungkin. Di dalam maksim kerendahan hati, peserta tutur diharapkan dapat bersikap rendah hati dengan mengurangi pujian terhadap dirinya sendiri dan mengecam atau mencaci diri sendiri sebanyak mungkin. Pada masyarakat umum, kerendahan hati biasanya digunakan sebagai parameter penilaian kesantunan seseorang. Orang yang cenderung sombong atau tinggi hati, apabila dalam bertutur selalu meninggikan dirinya sendiri. Sikap seperti ini merupakan salah satu ciri seseorang yang melanggar maksim kerendahan hati.

2) Ciri-ciri Maksim Kerendahan hati

Berikut ini ciri-ciri maksim kerendahan hati beserta contoh dan penjelasannya.

a) Memuji Diri Sendiri Sedikit Mungkin atau Menambah Cacian pada Diri Sendiri Sebanyak Mungkin.

Ciri yang paling menonjol pada maksim kerendahan hati adalah seorang penutur yang selalu memuji diri sendiri sedikit mungkin atau menambah cacian pada diri sendiri sebanyak mungkin. Penutur tersebut akan selalu berusaha agar dirinya memperoleh kerugian dari mitra tuturnya. Perhatikan tuturan berikut.

A : "Besok acara seminar kamu saja ya yang menjadi pembawa acaranya."

B : "Waduh jangan saya malu"

Dalam tuturan di atas jawaban B mengandung maksim kerendahan hati karena jawaban tersebut memaksimalkan sifat rendah hati dalam dirinya sendiri. Pada tuturan tersebut B mengatakan "Waduh jangan saya malu". Tuturan B menunjukkan sikap rendah hati yang dimilikinya. Sikap seperti ini merupakan salah satu ciri seseorang menerapkan maksim kerendahan hati pada saat berkomunikasi.

b) Memiliki Rasa Menghormati terhadap Orang Lain dan Merendahkan Diri Sendiri dari Orang Lain

Salah satu ciri maksim kerendahan hati adalah penutur saling menghormati antara satu dengan yang lain dalam berkomunikasi. Ciri lain yang terdapat pada maksim kerendahan hati yaitu penutur selalu mengunggulkan orang lain dibandingkan diri sendiri. Hal ini terjadi karena penutur merasa orang lain lebih hebat dibandingkan dirinya sehingga dia bersikap rendah hati. Perhatikan tuturan dibawah ini.

Bibi : “Masakanmu enak ya, bumbunya pas sekali”

Ani : “Ahh tidak bi, itu hanya kebetulan saja rasanya enak.”

Tuturan yang di tuturkan oleh Bibi kepada Ani di atas dapat dinilai santun. Kesantunan tersebut terjadi karena Ani berusaha rendah hati pada saat Bibinya memuji masakan yang dimasak olehnya. Ani merasa bahwa masakannya saat itu kebetulan saja enak tidak seperti biasanya sehingga dia bersikap rendah hati.

e. Maksim Kesepakatan (*Agreement Maxim*)

1) Pengertian Maksim Kesepakatan

Dalam maksim ini, penutur ditekankan agar dapat membina keserasian atau mencapai kesepakatan dalam kegiatan bertutur. Apabila terdapat kesepakatan atau kecocokan antara diri penutur dengan mitra tutur dalam kegiatan bertutur, masing-masing dari mereka akan dapat dikatakan bersikap santun (Irfariati, 2015:165). Menurut Leech (2011:217), gagasan dasar dari maksim kesepakatan, yakni (1)menciptakan ketidaksepakatan antara diri sendiri dan orang lain sesedikit mungkin (2)menghasilkan kesepakatan antara diri sendiri dengan orang lain sebanyak mungkin. Peneliti menyimpulkan bahwa dalam maksim kesepakatan, peserta tutur dapat membina kesepakatan dalam kegiatan bertutur agar ia dapat dikatakan memiliki sikap

sopan santun. Di dalam kegiatan bertutur, penutur tidak diperkenankan memenggal atau membantah secara langsung apa yang dituturkan oleh mitra tutur. Maksim kesepakatan membuat penutur terhindar dari keributan, perkelahian, dan lain sebagainya.

2) Ciri-ciri Maksim Kesepakatan

Di bawah ini dirumuskan beberapa ciri maksim kesepakatan sebagai berikut.

a) **Penutur dan Mitra Tutur Memaksimalkan Kesepakatan antara Diri Sendiri dan Orang Lain atau Meminimalkan Ketidaksepakatan antara Diri Sendiri dan Orang Lain.**

Penerapan maksim kesepakatan terjadi apabila adanya persetujuan antara penutur dan mitra tutur. Pada maksim kesepakatan diharapkan kedua belah pihak memaksimalkan terjadinya kesepakatan yang berkelanjutan. Penutur dan mitra tutur tidak diperkenankan memenggal atau bahkan membantah secara langsung tuturan dari mitra tuturnya. Adanya persetujuan tersebut dapat meminimalisir keributan, perkelahian, dan lain sebagainya antara penutur dan mitra tuturnya. Perhatikan tuturan dibawah ini.

A : "Besok hari minggu pagi lari pagi yuk? "

B : "Ayo sudah lama juga aku gak olahraga."

Pada tuturan tersebut, peserta tuturan sudah menaati maksim kesepakatan karena sudah memaksimalkan kesepakatan dan meminimalkan ketidaksepakatan kepada orang lain. Saat A mengajak B untuk lari pagi, B menunjukkan kesediaannya dengan menaati maksim kesepakatan. Kesepakatan dapat dilihat dari tuturan B, yaitu "ayo, sudah lama juga aku gak olahraga". Dari tuturan tersebut terlihat bahwa B sudah membina kesepakatan dengan A sebagai mitra tuturnya. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa B sudah mematuhi maksim kesepakatan.

b) Berbicara Sesuai Situasi

Seseorang yang bertutur sesuai dengan pokok permasalahan dinilai orang yang santun. Seseorang harus dapat memposisikan dirinya pada saat melakukan kegiatan bertutur. Bahasa yang digunakan dalam bertutur juga biasanya menyesuaikan lawan tuturnya, apakah lebih tua dari penutur atau memiliki umur yang sama dengan penutur. Selain itu, dalam bertutur juga harus memahami situasi dan kondisi yang sedang dihadapi agar dapat terciptanya percakapan yang harmonis. Perhatikan contoh tuturan berikut ini.

Anak : “Bu, sediakan aku air susu ya”
Ibu : “Buat kapan, nak?”
Anak : “Untuk bekalku nanti siang bu.”

Tuturan tersebut dinilai tuturan yang santun karena tuturan tersebut sesuai dengan pokok permasalahannya. Tuturan tersebut merupakan jawaban yang berisi kebenaran dan tidak melenceng dari pertanyaan yang diajukan mitra tuturnya. Sang ibu yang mendengar tuturan tersebut tidak akan merasa kesal dan akan senang hati menyiapkan bekal untuk anaknya.

f. Maksim Kesimpatian (*Sympathy Maxim*)

1) Pengertian Maksim Kesimpatian

Dalam maksim kesimpatian para peserta tutur diharapkan dapat memaksimalkan sikap simpati antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya (Irfariati, 2015:165). Maksim kesimpatian ini mengharuskan setiap peserta tutur untuk memaksimalkan rasa simpati, dan meminimalkan rasa antipati kepada lawan tuturnya (Nadar, 2009:31). Menurut Leech (2011:207), maksim kesimpatian memiliki gagasan inti, yakni (1) kurangi rasa antipati antara diri dengan lain, dan (2) tingkatkan

rasa simpati terhadap orang lain sebanyak mungkin. Peneliti menyimpulkan bahwa dalam maksim kesimpatian peserta tutur diharapkan memaksimalkan rasa simpati antarsesama manusia dan meminimalkan rasa antipati terhadap sesama peserta tutur. Sikap antipati terhadap salah satu dari peserta tuturan akan dianggap sebagai tindakan tidak santun. Seseorang yang bersikap antipati terhadap orang lain dalam kesehariannya akan dianggap orang yang tidak memiliki sopan santun dalam bermasyarakat.

2) Ciri-ciri Maksim Simpati

Di bawah ini dirumuskan beberapa ciri-ciri maksim simpati sebagai berikut.

a) **Penutur dan Mitra Tutur Memaksimalkan Rasa Simpati diantara Mereka atau Meminimalkan Rasa Antipati diantara Mereka**

Salah satu ciri maksim simpati adalah adanya rasa simpati yang dimiliki oleh penutur dan mitra tutur. Mereka akan memaksimalkan rasa simpati antara keduanya agar komunikasi menjadi santun dan harmonis. Ungkapan rasa simpatik tidak selalu disampaikan dengan tuturan melainkan bisa juga dengan gestur. Biasanya sikap menunjukkan rasa simpati dilakukan dengan gerakan seperti anggukan, senyuman, dan lain sebagainya. Contoh tuturan maksim kesimpatian sebagai berikut.

A : "Lamaran pekerjaanku diterima di SMP Negeri 2 Purbalingga"

B : "Wahhh selamat, ya!"

Pada tuturan di atas, B dapat dikatakan sebagai mitra tutur yang mematuhi maksim kesimpatian. Si B telah memaksimalkan rasa simpati terhadap A sebagai mitra tuturnya yang mendapat kebahagiaan setelah lamaran kerjanya diterima di SMP Negeri 2 Purbalingga. Dalam percakapan di atas B dianggap sopan dalam berbahasa dengan cara menerapkan maksim kesimpatian dalam berkomunikasi dengan mitra tuturnya.

b) Memberikan Ucapan Selamat atas Keberhasilan atau Kebahagiaan Orang Lain

Seseorang penutur akan dianggap santun apabila memberikan ucapan selamat atas keberhasilan mitra tuturnya. Hal tersebut membuktikan bahwa mitra tutur menerapkan rasa simpati pada penuturnya. Perhatikan contoh tuturan berikut ini.

Adik : “Kak kemarin nilai rapotku bagus-bagus”

Kakak : “Wah selamat ya. Pertahankan nilaimu.”

Pada tuturan di atas, Kakak dapat dikatakan sebagai mitra tutur yang mematuhi maksim kesimpatian. Kakak telah memaksimalkan rasa simpati terhadap Adik sebagai mitra tuturnya yang mendapat kebahagiaan setelah pembagian rapot dan rata-rata nilainya bagus. Dalam percakapan di atas Kakak dianggap sopan dalam berbahasa dengan cara menerapkan maksim kesimpatian dalam berkomunikasi dengan mitra tuturnya.

D. Pengertian Percakapan Testimonial

Menurut Samsuri (dalam Yuniarti, 2014:225) percakapan adalah interaksi oral dengan bertatap muka antara dua partisipan atau lebih serta lebih dari sekedar bertukar informasi. Menurut Little John dan Karen (2009:215) percakapan adalah sebuah rangkaian interaksi dengan awal dan akhir pergantian giliran yang jelas, dan beberapa maksud atau tujuan. Menurut Poerwadarminta (2007:206) percakapan adalah pembicaraan dengan menggunakan bahasa atau kata yang biasa dipakai dalam pergaulan hari-hari. Dari pendapat beberapa para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa percakapan dapat diartikan sebagai interaksi verbal /oral antara dua partisipan atau lebih yang berfungsi untuk penyampaian informasi.

Testimonial merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan agar orang percaya. Testimonial atau testimonium menurut Depdiknas (2005:187) adalah ungkapan pelanggan mengenai produk atau jasa serta pelayanan yang dilakukan oleh toko *online* yang dilakukan melalui media online. Menurut Suryadiningrat (2012: 86), testimonial adalah pendapat dari konsumen mengenai produk atau jasa yang telah dibelinya, kemudian pendapat tersebut disebarluaskan. Griffith (dalam Setiawati, (2015:14), menyatakan testimonial adalah cara untuk membangun kredibilitas, informasi yang dipublikasikan di media harus memihak kepada orang banyak dibandingkan dengan kepentingan pribadi. Dari pendapat beberapa para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa testimonial dapat diartikan sebagai komentar pelanggan mengenai produk atau jasa kemudian pendapat tersebut disebarluaskan.

Dari penjelasan mengenai percakapan dan testimonial di atas, dapat disimpulkan bahwa percakapan testimonial adalah interaksi antara dua orang atau lebih yang berfungsi untuk menyampaikan informasi berupa komentar pelanggan mengenai produk atau jasa kemudian pendapat yang disebarluaskan. Dalam percakapan testimonial, pembeli dan penjual biasanya melakukan interaksi dengan media *chatting*. Pada percakapan testimonial, biasanya pembeli dan penjual membicarakan sebuah barang atau jasa yang sedang ditawarkan atau sudah digunakan oleh Pembeli.

E. Pengertian Penjual dan Pembeli

1. Pengertian Penjual

Menurut Panggabean (2017:108) Penjual adalah orang yang melakukan sebuah aktifitas pemasaran yang ditujukan untuk menyampaikan barang kepada konsumen yang berasal dari produsen. Menurut Kotler (2018:27) Penjual adalah

mereka yang menyampaikan kebutuhan serta ide-ide pelanggan kepada mereka yang bertanggung jawab atas sebuah produk. Dari pengertian di atas dapat peneliti simpulkan bahwa penjual adalah orang yang melakukan sebuah aktifitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atas sebuah produk.

2. Pengertian Pembeli

Menurut Panggabean (2017:109) Pembeli adalah orang yang melakukan sebuah bentuk usaha untuk memenuhi kebutuhan dan mendapatkan barang/jasa. Menurut Parkinson, dkk(1991:19) Pembeli adalah orang yang mengadakan pembelian secara langsung. Dari pengertian di atas dapat peneliti simpulkan bahwa pembeli adalah orang yang melakukan pembelian guna memenuhi kebutuhan terhadap barang dan jasa.

F. Akun Instagram

Instagram adalah aplikasi gratis yang digunakan untuk berbagi foto serta memungkinkan penggunanya untuk mengambil foto dan selanjutnya berbagi pada layanan jejaring sosial (Fitria, 2015:118). Sama halnya dengan pendapat Fitria, menurut Helys, Mutia, dkk. (2016:20) instagram adalah layanan berbasis internet sekaligus jejaring sosial untuk berbagi gambar via digital. Kesimpulannya instagram merupakan layanan aplikasi gratis berbasis internet yang digunakan untuk berbagi gambar via digital. Instagram diminati oleh berbagai kalangan. Penggunaannya mulai dari anak sekolah sampai dengan artis mancanegara. Seiring dengan semakin berkembangnya teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat, instagram menjadi ladang rezeki untuk mereka yang bisa mengendalikan teknologi yang serba

digital dengan berjualan melalui media *online* atau biasa disebut *online shop*. *Online shop* atau belanja melalui media *online* dengan menggunakan akses internet merupakan suatu proses jual beli barang atau jasa dari penjual kepada pembeli melalui internet. Dengan adanya kemajuan teknologi seperti sekarang ini, berbelanja pun bisa dilakukan melalui internet.

G. Pengertian Fashion

Fashion di Indonesia telah berkembang pesat, seperti perkembangan teknologi yang semakin hari semakin berkembang. Fashion ikut berkembang khususnya di wilayah Purwokerto. Dalam hal ini, berkembangnya *fashion* tidak luput dari peran media, karena di Purwokerto media telah menjadi alat interaksi yang mudah untuk digunakan sehingga masyarakat khususnya para remaja dapat melihat perkembangan *fashion* di dunia. Pada dasarnya *fashion* adalah berfungsi sebagai penutup perlindungan, kesopanan dan daya tarik. Seseorang yang mengenakan pakaian dianggap sudah menerapkan *fashion* dalam kehidupannya.

Menurut Tyaswara, Baruna,dkk.(2017:294) Pengertian Fashion berawal dari bahasa Inggris yang artinya adalah cara, kebiasaan atau mode. Sedangkan menurut Nourwahida, Cut Dhien (2018:48) Fashion, pakaian atau busana adalah sudah menjadi bagian penting dari gaya, trend, penampilan khususnya para wanita. Semua wanita menginginkan ia tampil dengan sangat menarik dan menawan dengan pakaian yang dikenakannya. Dari pengertian mengenai *fashion* di atas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa *fashion* adalah penampilan yang biasa digunakan dalam keseharian seseorang.