

# PELANGGARAN PRINSIP KESANTUNAN DALAM PERCAKAPAN PELANGGAN DAN PENGEMUDI OJEK *ONLINE* DI MEDAN

**Hosea Anderson Sirait<sup>1</sup>, M. Oky Fardian Gafari<sup>2</sup>**  
Universitas Negeri Medan, Jalan Willem Iskandar,  
Pasar V Medan Estate, Percut Sei Tuan, Deli Serdang,  
Sastra Indonesia, Fakultas Bahasa dan Seni, Medan  
e-mail: hoseaandrsn@gmail.com, okayfardian@gmail.com

## ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk-bentuk dan faktor penyebab pelanggaran prinsip kesantunan dalam percakapan pelanggan dan pengemudi ojek online Grab, Gojek, dan Maxim di Medan. Teori yang dipakai dalam penelitian ini ialah teori prinsip kesantunan Leech dan teori faktor penyebab pelanggaran Chaer. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik simak, sadap, rekam, dan catat. Teknik ini digunakan agar memperoleh data secara rinci dan menyeluruh. Dari hasil penelitian ditemukan 137 tuturan melanggar prinsip kesantunan. Yang dominan dilanggar adalah maksim kebijaksanaan sebanyak 30 tuturan (22%), maksim kedermawanan sebanyak 29 tuturan (21%), maksim pemufakatan sebanyak 26 tuturan (19%), maksim penghargaan sebanyak 25 tuturan (18%), maksim kesederhanaan sebanyak 16 tuturan (12%), dan terakhir maksim simpati sebanyak 11 tuturan (8%). Selanjutnya ditemukan 93 faktor penyebab pelanggaran prinsip kesantunan dalam percakapan pelanggan dan pengemudi ojek online Grab, Gojek, dan Maxim di kota Medan. Selanjutnya, diperoleh faktor penyebab pelanggaran prinsip kesantunan yang paling dominan yaitu kritik menyinggung perasaan, sebanyak 28 tuturan (30%), memojokkan lawan tutur atau pihak lain sebanyak 25 tuturan (27%), dorongan emosi sebanyak 17 tuturan (18%), menuduh lawan tutur atau pihak lain sebanyak 13 tuturan (14%), dan terakhir protektif terhadap pendapat sebanyak 10 tuturan (11%). Adapun implikasi dari penelitian ini agar pelanggan dan pengemudi ojek online menggunakan bahasa yang santun guna menciptakan kondisi dan situasi berbahasa yang harmonis, nyaman, dan humanis.*

***Kata kunci:*** Prinsip Kesantunan, Percakapan, Ojek Online

## **A. PENDAHULUAN**

Bahasa merupakan suatu medium yang dibutuhkan manusia dalam berinteraksi atau berkomunikasi dengan lawan tuturnya. Bahasa juga merupakan sarana komunikasi manusia untuk menyampaikan pesan dan menyatakan pendapat kepada orang lain. Bahasa dan manusia tidak dapat dipisahkan, sebab dengan bahasa manusia dapat menuangkan ide, perasaan, dan gagasan dalam setiap aktivitasnya. Bahasa memungkinkan manusia untuk belajar dari orang lain dalam proses interaksi sosial. Dalam kehidupan sehari-hari, manusia menggunakan bahasa untuk bertukar informasi dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, sehingga manusia sangat bergantung dan terikat dengan bahasa.

Eksistensi bahasa dalam kehidupan manusia sangatlah penting, khususnya dalam suatu komunikasi antara penutur dan lawan tutur dalam suatu percakapan. Percakapan merupakan peristiwa berbahasa lisan maupun tulisan yang melibatkan dua orang atau lebih dalam situasi formal maupun informal. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam percakapan, setiap peserta tutur harus memahami maksud dan makna tersurat maupun tersirat yang disampaikan. Tidak

hanya sekedar mengerti apa yang diucapkan oleh penutur, dalam berbahasa juga dituntut untuk memperhatikan adanya kesantunan berbahasa dalam suatu percakapan.

Adapun objek dalam penelitian ini yaitu percakapan pelanggan dan pengemudi pada aplikasi ojek *online* (Grab, Gojek, Maxim) di kota Medan. Penelitian ini berupaya mengkaji bentuk pelanggaran prinsip kesantunan yang dituturkan oleh pelanggan dan pengemudi di aplikasi ojek *online*. Penggunaan bahasa pelanggan dan pengemudi cenderung kasar, tidak sopan dan tidak santun yang sering menimbulkan kesalahpahaman, kebencian, bahkan pertengkaran sehingga banyak ditemukan tuturan yang menyimpang dari norma-norma kesantunan. Untuk itu, penggunaan prinsip kesantunan berbahasa sangat dibutuhkan agar terjalin komunikasi yang baik antara pelanggan dan pengemudi ojek *online*.

Penelitian tentang pelanggaran prinsip kesantunan dalam percakapan pelanggan dan pengemudi ojek *online* ini dianalisis guna mengetahui dan memahami pelanggaran prinsip kesantunan. Selain itu, penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai acuan baik bagi pengemudi ojek *online* dengan pelanggan maupun sesama pengemudi ojek *online* dalam mewujudkan kondisi dan situasi berbahasa yang harmonis, nyaman, dan humanis dalam berinteraksi atau berkomunikasi.

Penelitian yang relevan atau terkait dengan penelitian ini yaitu penelitian yang berjudul “Realisasi Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Kelas di Sekolah Menengah Atas Berlatar Bahasa Jawa” yang diteliti oleh Fitria Cahyaningrum, dkk (2018). Penelitian ini berfokus mengkaji bentuk dan kekhasan kesantunan berbahasa siswa dalam interaksi kelas di Sekolah Menengah Atas yang berlatar bahasa Jawa. Senada dengan penelitian tersebut, penelitian berjudul “Kesantunan Berbahasa pada Film *Kartini* Karya Hanung Bramantyo: Tinjauan Sosiopragmatik” yang diteliti oleh Dina Rizki Triana (2019). Penelitian ini berfokus mengkaji wujud-wujud kesantunan berbahasa dan faktor-faktor yang melatarbelakangi kesantunan berbahasa dalam film *Kartini*.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti berusaha mengembangkan sebuah penelitian mengenai “Pelanggaran Prinsip Kesantunan dalam Percakapan Pelanggan dan Pengemudi Ojek *Online* di Medan”.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Kesantunan Berbahasa**

Kesantunan (*politeness*), kesopansantunan, atau etiket ialah tata cara, kebiasaan, atau adat yang berlaku dalam masyarakat. Kesantunan juga diartikan sebagai perilaku yang disepakati dan ditetapkan bersama oleh masyarakat tertentu, sehingga kesantunan menjadi sebagai prasyarat yang disepakati oleh perilaku sosial. Dengan kata lain, kesantunan merupakan tata krama.

Leech (dalam Oka, 1993: 126-127) menganggap bahwa kesantunan berbahasa sebagai hal yang tidak bisa dianggap remeh. Kesantunan berbahasa pada dasarnya untuk mengurangi akibat tidak menyenangkan terhadap lawan tutur atau diartikan sebagai upaya menghindari konflik antara penutur dan lawan tutur dalam berkomunikasi. Jika tata cara berbahasa seseorang tidak sesuai dengan norma-norma budaya, maka dirinya akan mendapatkan penilaian negatif, misalnya dituduh sebagai orang yang angkuh, sombong, egois, tak acuh, tidak beradab, bahkan tidak berbudaya.

Untuk dapat menilai seseorang berbahasa santun atau tidak, harus didasari pada norma-norma yang telah ditentukan atau disepakati oleh kelompok masyarakat tertentu dan dalam situasi tertentu. Dalam bahasa Indonesia, tuturan sudah dianggap santun jika peserta tutur menggunakan bahasa-bahasa yang santun, tuturan tidak mengandung ejekan dan tidak memerintah secara langsung, serta menghormati lawan tutur.

## **2. Prinsip Kesantunan Berbahasa**

Pertuturan akan berlangsung baik dan dianggap santun apabila penutur dan lawan tutur memperhatikan prinsip kesantunan. Menurut Leech (dalam Tarigan, 1990: 82-83) mengemukakan adanya enam prinsip kesantunan dalam pragmatik, yaitu:

- a. Maksim Kebijaksanaan
  - 1) Kurangi kerugian orang lain.
  - 2) Tambahi keuntungan orang lain.
- b. Maksim Kedermawanan
  - 1) Kurangi keuntungan diri sendiri.
  - 2) Tambahi pengorbanan diri sendiri.
- c. Maksim Penghargaan
  - 1) Kurangi cacian pada orang lain.
  - 2) Tambahi pujian orang lain.
- d. Maksim Kesederhanaan
  - 1) Kurangi pujian pada diri sendiri.
  - 2) Tambahi cacian pada diri sendiri.
- e. Maksim Pemufakatan
  - 1) Kurangi ketidaksesuaian antara diri sendiri dengan orang lain.
  - 2) Tingkatkan persesuaian antara diri sendiri dengan orang lain.
- f. Maksim Simpati
  - 1) Kurangi antipati antara diri sendiri dengan orang lain.
  - 2) Perbesar simpati antara diri sendiri dengan orang lain.

## **3. Faktor Penyebab Pelanggaran Prinsip Kesantunan Berbahasa**

### **a. Kritik untuk Menyinggung Perasaan**

Tindakan kritik secara langsung terhadap lawan tutur merupakan tindakan yang jauh dari peringkat kesantunan, sebab menjadikan sebuah tuturan menjadi tidak santun. (Chaer, 2010: 70). Kritik secara langsung dapat mengakibatkan perasaan lawan tutur tersinggung sehingga dinilai tidak santun.

### **b. Dorongan Emosi**

Penutur dalam menyampaikan sebuah tuturan kepada lawan tutur terkadang cenderung didorong oleh rasa emosi sehingga kesan yang disampaikan penutur terhadap lawan tutur dianggap sebagai bentuk amarah. Oleh karena itu, tuturan yang didasari oleh dorongan perasaan emosi akan dianggap sebagai tuturan yang tidak santun. (Chaer, 2010: 70).

### **c. Protektif Terhadap Pendapat**

Sikap protektif terhadap pendapat merupakan sikap yang termasuk dalam pelanggaran prinsip kesantunan. Sikap ini dilakukan untuk menunjukkan pada orang lain bahwa pendapatnya yang benar, sedangkan pendapat pihak lain dianggap salah (Chaer, 2010: 71).

### **d. Menuduh Lawan Tutur atau Pihak Lain**

Dalam berinteraksi, penutur terkadang sering melakukan tuduhan terhadap lawan tutur atau pihak lain. Tuduhan yang disampaikan penutur merupakan bentuk kecurigaannya terhadap lawan tutur atau pihak lain, sehingga tuturan tersebut dianggap tidak santun. (Chaer, 2010: 71).

### **e. Memojokkan Lawan Tutur atau Pihak Lain**

Penutur yang sengaja ingin memojokkan dan membuat lawan tutur atau pihak lain tidak berdaya menjadikan sebuah tuturan tidak santun. Tindakan yang disampaikan penutur ini membuat lawan tutur tidak dapat melakukan pembelaan. (Chaer, 2010: 72).

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bersifat deskriptif analisis. Metode deskriptif merupakan metode yang berusaha memecahkan permasalahan yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, hal tersebut dilakukan dengan cara menggambarkan dan mendeskripsikan keadaan subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lokasi penelitian. Menurut Moleong (2013: 6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami fenomena terkait dengan apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, motivasi, persepsi, tindakan, dan lain sebagainya.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif yaitu merupakan teknik pemecahan masalah yang diteliti dengan cara melukiskan atau menggambarkan keadaan objek atau subjek penelitian. Teknik ini bertujuan untuk mengetahui pelanggaran prinsip kesantunan dalam berkomunikasi antara pelanggan dan pengemudi ojek *online*.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Hasil Penelitian

##### a. Bentuk-Bentuk Pelanggaran Prinsip Kesantunan dalam Percakapan Pelanggan dan Pengemudi Ojek *Online* di Medan

###### Keterangan :

DP : Data Percakapan

GR : Grab

PL : Pelanggan

GJ : Gojek

PD : Pengemudi

MX : Maxim

No	Bentuk Pelanggaran Maksim	Tuturan	Konteks Tuturan
2	Kebijaksanaan	<i>'Saya tunggu cepat ya bang. Berapa menit? Saya bayar 15 ribu nanti mas kalau masih lama kali ya. Saya buru-buru nih. Ntar saya pesan Grab lain'</i> (DP 43/PL/GR)	Pelanggan yang mendesak pengemudi untuk segera cepat menjemputnya
8	Kedermawanan	<i>'Sejak kapan di kfc ada biaya parkir, kan drive thru'</i> (DP 20/PL/GR)	Membahas mengenai pelanggan yang tidak terima dengan adanya biaya parkir yang diminta
14	Penghargaan	<i>'Nggak tahu lagi deh. Grab dan Gojek sama aja. Makin parah. Kalau bisa aku cancel. Udah aku cancel'</i> (DP 29/PL/GR)	Pelanggan yang mengecam pengemudi agar segera cepat mengantar pesanannya
24	Kesederhanaan	<i>'Jauh tapi ditunggu ya. Ini valentino tercepat di muka bumi'</i> (DP 59/PD/MX)	Pengemudi yang mempermainkan keberadaan dirinya untuk menjemput pelanggan

29	Pemufakatan	<i>'Gak ada salah satpam, yang salah itu kakak. Satpam Cuma ikutin aturan komplek'</i> (DP 66/PD/MX)	Membahas mengenai pelanggan yang tidak diizinkan oleh satpam untuk masuk ke dalam komplek
33	Simpaty	<i>'Abang minta bintang 5, tapi kekgini aja gak bisa abang cepat. Jadi susahlah rasaku ngasih bintang 5 bang'</i> (DP 6/PL/GJ)	Membahas mengenai pelanggan yang tidak bersedia memberikan penilaian bagus kepada pengemudi

**b. Faktor Penyebab Pelanggaran Prinsip Kesantunan dalam Percakapan Pelanggan dan Pengemudi Ojek *Online* di Medan**

No	Faktor Penyebab Pelanggaran	Tuturan	Makna
1	Kritik Menyinggung Perasaan	<i>'Iss, masa abang tukang grab tapi gak tahu kode promonya'</i> (DP 1/PL/GR)	Menyimpulkan bahwa pengemudi seharusnya mengetahui kode promo
10	Dorongan Emosi	<i>'Kalau saya yang telepon. Performa kerja saya menurun bos'</i> (DP 50/PD/GJ)	Mengatakan bahwa apabila pengemudi yang membatalkan pemesanan, maka performa pekerjaan menurun
17	Protektif Terhadap Pendapat	<i>'Gak ada salah satpam, yang salah itu kakak. Satpam Cuma ikutin aturan komplek'</i> (DP 66/PD/MX)	Mengatakan bahwa satpam tidak salah karena menjalankan aturan
23	Menuduh Lawan Tutur atau Pihak Lain	<i>'Oke. Bisa bang? Atau mau ngelece kayak yang di facebook itu?'</i> (DP 61/PL/MX)	Menuding pengemudi memperlakukan pelanggan
26	Memojokkan Lawan Tutur atau Pihak Lain	<i>'Saya juga yang bayar parkir? Itu kena casnya udah banyak loh mass. Biaya pemesanan, ongkir, sama pajak resto juga. Parkir juga harus kena cas lagi?'</i> (DP 32/PL/GR)	Mengatakan bahwa biaya tambahan dari aplikasi terlalu banyak

## 2. Pembahasan Hasil Penelitian

### a. Bentuk-Bentuk Pelanggaran Prinsip Kesantunan dalam Percakapan Pelanggan dan Pengemudi Ojek *Online* di Medan

#### 1) Maksim Kebijaksanaan

##### Data 2

*'Saya tunggu cepat ya bang. Berapa menit? Saya bayar 15 ribu nanti mas kalau masih lama kali ya. Saya buru-buru nih. Ntar saya pesan Grab lain'*

(DP 43/PL/GR)

Tuturan di atas dinilai melanggar maksim kebijaksanaan dan dinilai tidak santun. Tuturan pelanggan tersebut jelas merugikan pengemudi karena mendesak dan mengancam pengemudi agar segera cepat menjemputnya. Tuturan tersebut hendaknya mengurangi kerugian orang lain dan memaksimalkan keuntungan bagi orang lain (Leech dalam Tarigan, 1990: 82). Lebih lanjut, Rahardi (2005: 60) mengatakan bahwa orang bertutur yang berpegang dan melaksanakan maksim kebijaksanaan akan dapat dikatakan sebagai orang yang santun.

#### 2) Maksim Kedermwanaan

##### Data 8

*'Sejak kapan di kfc ada biaya parkir, kan drive thru'*

(DP 20/PL/GR)

Tuturan di atas dinilai melanggar maksim kedermwanaan dan dinilai tidak santun. Tuturan pelanggan tersebut dinilai menguntungkan diri sendiri dan merasa tidak mau dirugikan sedikitpun terkait pembayaran biaya parkir yang diminta pengemudi. Tuturan tersebut hendaknya mengurangi keuntungan diri sendiri dan memaksimalkan pengorbanan diri sendiri (Leech dalam Tarigan, 1990: 82). Lebih lanjut, Rahardi (2005: 61) mengatakan bahwa dengan melaksanakan maksim kedermwanaan, peserta pertuturan dikatakan menghormati orang lain.

#### 3) Maksim Penghargaan

##### Data 14

*'Nggak tahu lagi deh. Grab dan Gojek sama aja. Makin parah. Kalau bisa aku cancel. Udah aku cancel'*

(DP 29/PL/GR)

Tuturan di atas dinilai melanggar maksim penghargaan dan dinilai tidak santun. Tuturan pelanggan tersebut terlihat mencaci pengemudi karena tidak bisa cepat menjemput sesuai dengan keinginannya. Tuturan tersebut hendaknya mengurangi cacian pada orang lain dan memaksimalkan pujian kepada orang lain (Leech dalam Tarigan, 1990: 82). Rahardi (2005: 62) mengatakan bahwa orang akan dapat dikatakan santun apabila dalam bertutur selalu berusaha memberikan penghargaan atau pujian kepada pihak lain.

#### 4) Maksim Kesederhanaan

##### Data 24

*'Jauh tapi ditunggu ya. Ini valentino tercepat di muka bumi'*

(DP 59/PD/MX)

Tuturan di atas dinilai melanggar maksim kesederhanaan dan dinilai tidak santun. Tuturan pengemudi tersebut jelas menyombongkan dirinya sendiri karena menganggap dirinya sebagai pembalap dunia yang tercepat di muka bumi. Tuturan tersebut hendaknya mengurangi pujian pada diri sendiri dan memaksimalkan cacian pada diri sendiri (Leech dalam Tarigan, 1990: 83). Lebih lanjut, Rahardi (2005: 64) mengatakan bahwa seorang akan dikatakan congkak hati dan sombong apabila di dalam kegiatan bertutur selalu mengunggulkan dan memuji dirinya sendiri.

#### 5) Maksim Pemufakatan

##### Data 29

*Gak ada salah satpam, yang salah itu kakak. Satpam Cuma ikutin aturan komplek'*  
(DP 66/PD/MX)

Tuturan di atas dinilai melanggar maksim pemufakatan dan dinilai tidak santun. Tuturan pengemudi tersebut tidak berupaya membangun kesesuaian dengan pelanggan karena tidak sepakat dengan pendapat pelanggan yang menyalahkan satpam. Tuturan tersebut hendaknya mengurangi ketidaksesuaian antara diri sendiri dengan orang lain dan meningkatkan persesuaian antara diri sendiri dengan orang lain (Leech dalam Tarigan, 1990: 83). Lebih lanjut, Rahardi (2005: 64) menjelaskan bahwa apabila terdapat kecocokan antara diri penutur dengan lawan tutur dalam sebuah pertuturan, maka peserta tutur tersebut akan dapat dianggap bersikap santun.

#### 6) Maksim Simpati

##### Data 33

*'Abang minta bintang 5, tapi kekini aja gak bisa abang cepat. Jadi susahlah rasaku ngasih bintang 5 bang'*

(DP 6/PL/GJ)

Tuturan di atas dinilai melanggar maksim simpati dan dinilai tidak santun. Tuturan pelanggan tersebut tidak menunjukkan adanya rasa simpati kepada pengemudi yang meminta penilaian bagus dari pelanggan agar performa pekerjaannya tidak menurun. Tuturan tersebut hendaknya mengurangi antipati antara diri sendiri dengan orang lain dan memperbesar simpati antara diri sendiri dengan orang lain (Leech dalam Tarigan, 1990: 83). Lebih lanjut, Rahardi (2005: 65) mengatakan bahwa memaksimalkan sikap antipati terhadap salah seorang peserta tutur akan dikatakan sebagai tindakan yang tidak santun.

#### b. Faktor Penyebab Pelanggaran Prinsip Kesantunan dalam Percakapan Pelanggan dan Pengemudi Ojek *Online* di Medan

##### 1) Kritik Menyinggung Perasaan

##### Data 1

*'Iss, masa abang tukang grab tapi gak tahu kode promonya'*

(DP 1/PL/GR)

Penyebab tuturan di atas dinilai sebagai bentuk kritik untuk menyinggung perasaan orang lain. Tuturan pelanggan tersebut bermaksud mengkritik pengemudi secara langsung karena dianggap seharusnya pengemudi mengetahui kode promo. Kritik secara langsung dapat mengakibatkan perasaan lawan tutur tersinggung sehingga dinilai tidak santun (Chaer, 2010: 70).

## 2) Dorongan Emosi

### Data 10

*'Kalau saya yang telepon. Performa kerja saya menurun bos'*

(DP 50/PD/GJ)

Penyebab tuturan di atas dinilai sebagai dorongan emosi kepada lawan tutur. Tuturan pengemudi tersebut terkesan emosional dan terjadi akibat pelanggan yang tidak dapat menghubungi *customer service* untuk membatalkan pemesanan. Tuturan yang didasari oleh dorongan perasaan emosi akan dianggap sebagai tuturan yang tidak santun (Chaer, 2010: 70).

## 3) Protektif Terhadap Pendapat

### Data 17

*'Gak ada salah satpam, yang salah itu kakak. Satpam Cuma ikutin aturan komplek'*

(DP 66/PD/MX)

Penyebab tuturan di atas dinilai sebagai sikap protektif terhadap pendapat dirinya sendiri. Tuturan pengemudi tersebut terjadi karena pelanggan yang menuding satpam melakukan kesalahan. Sikap ini dilakukan untuk menunjukkan pada orang lain bahwa pendapatnya yang benar, sedangkan pendapat pihak lain dianggap salah (Chaer, 2010: 71)

## 4) Menuduh Lawan Tutur atau Pihak Lain

### Data 23

*'Oke. Bisa bang? Atau mau ngelece kayak yang di facebook itu?'*

(DP 61/PL/MX)

Penyebab tuturan di atas dinilai menuduh lawan tutur. Tuturan pelanggan tersebut menuduh pengemudi melakukan tindakan yang serupa dengan pengemudi sebelumnya yang memperlakukan pelanggan. Tuduhan yang disampaikan penutur merupakan bentuk kecurigaannya terhadap lawan tutur atau pihak lain, sehingga tuturan tersebut dianggap tidak santun (Chaer, 2010: 71).

## 5) Memojokkan Lawan Tutur atau Pihak Lain

### Data 26

*'Saya juga yang bayar parkir? Itu kena casnya udah banyak loh mass. Biaya pemesanan, ongkir, sama pajak resto juga. Parkir juga harus kena cas lagi?'*

(DP 32/PL/GR)

Penyebab tuturan di atas dinilai memojokkan lawan tutur. Tuturan pelanggan tersebut bermaksud memojokkan pengemudi karena merasa dirinya tidak terima untuk membayar parkir. Penutur yang sengaja ingin memojokkan dan membuat lawan tutur atau pihak lain tidak berdaya menjadikan sebuah tuturan tidak santun (Chaer, 2010: 72).

## E. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat 137 tuturan pelanggan dan pengemudi ojek *online* Grab, Gojek, dan Maxim di kota Medan yang melanggar prinsip kesantunan. Bentuk pelanggaran yang dilanggar adalah maksim kebijaksanaan sebanyak 30 tuturan (22%), maksim kedermawanan sebanyak 29 tuturan (21%), maksim pemufakatan sebanyak 26 tuturan (19%), maksim penghargaan



- sebanyak 25 tuturan (18%), maksim kesederhanaan sebanyak 16 tuturan (12%), dan maksim simpati sebanyak 11 tuturan (8%). Berdasarkan hasil tersebut, bentuk pelanggaran yang paling dominan dilanggar adalah maksim kebijaksanaan, maka dapat disimpulkan bahwa tuturan pelanggan dan pengemudi ojek *online* di Medan cenderung tidak santun karena tidak berlaku bijaksana, merugikan, dan mengurangi keuntungan kepada orang lain.
2. Terdapat 93 faktor penyebab pelanggaran prinsip kesantunan dalam percakapan pelanggan dan pengemudi ojek *online* Grab, Gojek, dan Maxim di kota Medan. Faktor penyebab pelanggaran prinsip kritik menyinggung perasaan, sebanyak 28 tuturan (30%), memojokkan lawan tutur atau pihak lain sebanyak 25 tuturan (27%), dorongan emosi sebanyak 17 tuturan (18%), menuduh lawan tutur atau pihak lain sebanyak 13 tuturan (14%), dan protektif terhadap pendapat sebanyak 10 tuturan (11%). Berdasarkan hasil tersebut, faktor penyebab pelanggaran prinsip kesantunan yang dominan dilanggar adalah kritik menyinggung perasaan, maka dapat disimpulkan bahwa tuturan-tuturan pelanggan dan pengemudi ojek *online* Grab, Gojek, dan Maxim di Medan tidak santun cenderung disebabkan oleh kritik secara langsung dan kasar kepada lawan tutur dan dapat mengakibatkan perasaan lawan tutur tersinggung. Tindakan kritik secara langsung terhadap lawan tutur merupakan tindakan yang jauh dari peringkat kesantunan, sebab menjadikan sebuah tuturan menjadi tidak santun.
  3. Pemakaian bahasa pada tuturan pelanggan dan pengemudi ojek *online* di Medan banyak yang menyimpang dari prinsip kesantunan berbahasa. Pelanggaran prinsip kesantunan tersebut tentu dilakukan baik secara sengaja maupun tidak. Namun, dalam bertutur kata hendaknya memperhatikan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa agar komunikasi berjalan dengan baik dan santun. Untuk penelitian selanjutnya, juga diharapkan agar sebaiknya mengkaji penelitian percakapan pelanggan dan pengemudi ojek *online* dengan teori yang lainnya yang lebih relevan terkait penelitian yang serupa Pelanggaran Prinsip Kesantunan dalam Percakapan Pelanggan dan Pengemudi Ojek *Online* di Medan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-prinsip Pragmatik* (terjemahan, M.D.D. Oka). Jakarta: UI-Press.
- Moleong, Lexy. J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rahardi, Kunjana. 2005. *Pragmatik; Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Tarigan, Henry Guntur. 1990. *Pengajaran Pragmatik*. Bandung: Offset Angkasa.