

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam kehidupan sehari-hari berinteraksi merupakan salah satu kegiatan yang tidak mungkin dihindari dan pasti dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Berinteraksi dengan sesama dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti komunikasi menggunakan bahasa lisan, bahasa tubuh, dan lain sebagainya. Komunikasi menggunakan bahasa lisan dan bahasa tubuh memiliki banyak ragam dan bentuk yang menghasilkan makna. Dari makna-makna tersebut dapat diterjemahkan sesuai dengan maksud penutur kepada mitra tutur pun sebaliknya.

Penggunaan bahasa dalam berinteraksi pasti dibutuhkan dalam setiap aspek kehidupan bermasyarakat, seperti perdagangan, pendidikan, pemerintahan, dan sebagainya. Penggunaan bahasa pada setiap individu pasti berbeda-beda. Hal ini dikarenakan berbagai faktor mempengaruhi. Misalnya, latar belakang pendidikan, sosial ekonomi, usia, dan jenis kelamin. Di mana faktor-faktor tersebut akan terlihat ketika terjadi interaksi, seperti bahasa apa yang dipilih untuk digunakan, dengan siapa berbicara, konteks yang meliputi situasi dan pokok bahasan, dan lain-lain. Hal-hal kebahasaan di atas dapat dikaji menggunakan kajian pragmatik.

Menurut Levinson (dalam Tarigan, 1997: 33), pragmatik merupakan telaah mengenai relasi antara bahasa dengan konteks yang merupakan dasar bagi suatu

catatan atau laporan pemahaman bahasa. Dengan kata lain, pragmatik adalah telaah mengenai kemampuan pemakai bahasa menghubungkan serta menyasikan kalimat-kalimat dan konteks-konteks secara tepat.

Dalam proses terjadinya interaksi terdapat sebuah peristiwa berupa pertukaran informasi yang kemudian berlangsunglah peristiwa tutur dan tindak tutur. Dalam kajian teori pragmatik terdapat sebuah kajian yang khusus membahas tindakan dan tuturan serta makna bahasa yang terdapat dalam interaksi. Teori ini disebut teori tindak tutur.

Tindak tutur merupakan gejala individual yang bersifat psikologis dan keberlangsungannya ditentukan oleh kemampuan berbahasa dalam menghadapi situasi tertentu. Searle (dalam Rusminto, 2009: 74) mengemukakan bahwa tindak tutur adalah teori yang mencoba mengkaji makna bahasa yang didasarkan pada hubungan tuturan dengan tindakan yang dilakukan oleh penuturnya. Tindak tutur lebih dilihat pada arti atau makna tindakan pada tuturannya, sedangkan peristiwa tutur lebih dilihat pada tujuan peristiwanya. Dengan demikian, peristiwa tutur dan tindak tutur terjadi dalam satu proses, yakni peristiwa komunikasi.

Peristiwa komunikasi terjadi jika ada pihak penutur dan mitra tutur serta ada kerja sama partisipan antara kedua belah pihak. Selain itu, dalam peristiwa komunikasi tentu saja penutur memiliki maksud dan tujuan untuk menyampaikan atau meminta informasi dari mitra tutur, begitu pula sebaliknya. Posisi penutur dengan mitra tutur bisa berubah dan saling bertukar kapan saja tanpa adanya batasan tertentu selama masih ada prinsip kerja sama partisipan. Dalam peristiwa

komunikasi biasanya terjadi tindak tutur berupa pertanyaan, permintaan, perintah, atau pemberitahuan baik dari penutur dan mitra tutur.

Burger King merupakan salah satu restoran cepat saji yang cukup digandrungi oleh masyarakat. Masuk dalam aspek perdagangan atau jual beli, dipastikan dalam sehari-hari banyak peristiwa komunikasi yang terjadi di dalam gerai. Peristiwa komunikasi tersebut digunakan untuk menyampaikan informasi ataupun sesuatu yang berkaitan dengan konteks.

Berdasarkan pemaparan di atas, ditinjau dari tempat diadakannya penelitian dan berpegang pada teori tindak tutur yang dikemukakan oleh Austin, ditemukan banyak peristiwa komunikasi yang terjadi berupa tuturan yang disertai tindakan. Hal ini menjadi menarik untuk dikaji lebih dalam, karena dalam peristiwa komunikasi tidak serta merta hanya bertutur tanpa menghasilkan makna, tetapi juga bagaimana peristiwa komunikasi tersebut terjadi.

Tuturan dan tindakan yang diamati dari pegawai dengan pengunjung yang datang cukup intensif, mengingat lokasi merupakan tempat makan siap saji yang selalu ramai. Tindak tutur yang digunakan pegawai dan pengunjung juga cukup beragam. Dari peristiwa komunikasi yang dihasilkan, dapat diketahui makna dan tujuan saling berinteraksi. Dalam penelitian ini, diambil data berupa tindakan dan tuturan atau keduanya secara bersamaan yang kemudian diidentifikasi bentuk tindak tutur menurut teori yang digunakan dan disertai aspek-aspek yang terkandung di dalamnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka perumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimanakah bentuk tindak tutur ilokusi yang terjadi antara pegawai dengan pengunjung di Gerai Burger King Jemursari?
2. Bagaimanakah bentuk tindak tutur perlokusi yang terjadi antara pegawai dengan pengunjung di Gerai Burger King Jemursari?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan bentuk tindak tutur ilokusi yang terjadi dalam interaksi antara pegawai dengan pengunjung di Gerai Burger King Jemursari.
2. Mendeskripsikan bentuk tindak tutur perlokusi yang terjadi dalam interaksi antara pegawai dengan pengunjung di Gerai Burger King Jemursari.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat, baik teoretis maupun praktis.

### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan deskripsi secara mendalam mengenai tindak tutur dalam pragmatik yang

digunakan pegawai dan pengunjung Gerai Burger King Jemursari, khususnya tindak tutur ilokusi dan perlokusi.

Bagi pengembangan ilmu bahasa, penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi dalam memperdalam hasil kajian pada bidang pragmatik, khususnya pada peristiwa komunikasi atau interaksi di suatu tempat yang menghasilkan tindak tutur.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis bagi pegawai dan pengunjung dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan serta membantu mengetahui bentuk-bentuk tindak tutur yang terjadi dalam peristiwa komunikasi di sebuah tempat makan yang ada dalam keseharian sebagai tempat bekerja untuk pegawai juga tempat makan bagi pengunjung, terutama tindak tutur dalam bentuk ilokusi dan perlokusi. Sedangkan bagi pemilik gerai, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan untuk mengevaluasi kinerja pegawai dengan meninjau dari tindak tutur pegawai selama bekerja di gerai dan pelayanannya kepada calon konsumen yang datang.

### **1.5 Operasionalisasi Konsep**

Operasionalisasi ini berisi tentang penjelasan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, dapat dipakai sebagai dasar untuk menentukan arah penelitian sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

Operasionalisasi konsep digunakan untuk menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan dan menginterpretasikan hasil penelitian. Berikut adalah istilah-istilah yang perlu dijelaskan dalam penelitian ini:

**a. Tindak Tutur**

Tindak tutur merupakan tindakan bertutur atau berbicara yang sesungguhnya tidak hanya menginformasikan sesuatu tetapi juga melakukan sesuatu. Tindak tutur dibagi menjadi tiga jenis, yakni lokusi, ilokusi, dan perlokusi. Masing-masing memiliki peran pada tuturan. Dalam penelitian ini, akan diidentifikasi bentuk-bentuk tindakan dan tuturan yang ditemukan dalam proses penelitian.

**b. Gerai Burger King Jemursari**

Salah satu restoran cepat saji yang menyajikan menu utama *burger* dengan varian yang berbeda-beda serta menu tambahan lain, seperti ayam goreng, kentang goreng, dan aneka minuman menyegarkan. Letaknya ada di berbagai daerah. Kebetulan dalam penelitian ini dipilih gerai di daerah Jemursari, Surabaya. Penempatan gerai cukup strategis karena terletak di pinggir jalan raya, bersebelahan dengan restoran ala Jepang, Yoshinoya dan Hotel Santika. Dalam penelitian ini, dipilih Gerai Burger King sebagai tempat sumber data yang diolah menjadi hasil penelitian dari tindak tutur yang terjadi di dalamnya oleh pegawai dengan pengunjung yang datang.

**c. Pragmatik**

Pragmatik merupakan salah satu cabang ilmu linguistik yang membahas mengenai pemakaian bahasa yang dikaitkan dengan konteks

pemakaiannya. Aturan-aturan pemakaian bahasa mengenai bentuk dari makna yang dikaitkan dengan maksud pembicara konteks dan keadaan. Dalam pragmatik juga mengandung tindak tutur yang menjadi landasan komunikasi antarindividu dan menjadikannya bahan penelitian dalam skripsi ini guna mengetahui bentuk-bentuk tuturan yang terjadi sesuai atau tidaknya dengan konteks.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Penelitian ini akan disajikan dalam lima bab dengan pelaporan hasil secara runtut yang dibagi menjadi beberapa bagian. Sistematika penyajian hasil penelitian secara rinci adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, operasionalisasi konsep, dan sistematika penelitian.

BAB II Kerangka Teori yang menjabarkan tinjauan pustaka sebagai acuan melakukan penelitian dan landasan teori yang digunakan untuk menganalisis data.

BAB III Metode Penelitian yang menyajikan bentuk dan sumber data yang diperoleh, metode pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan.

BAB IV Pembahasan yang menyajikan temuan data beserta analisis, yakni tindak tutur pegawai dengan pengunjung yang kemudian diidentifikasi berdasarkan bentuk-bentuk tindak tutur yang ditemukan (ilokusi atau perlokusi) dan aspek-aspek yang terkandung di dalamnya.

BAB V Penutup yang berisi simpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan.