

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Bahasa merupakan sarana komunikasi yang digunakan setiap manusia untuk menyampaikan sesuatu kepada orang lain yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat. Menurut Carol bahasa merupakan sistem bunyi atau urutan bunyi vokal yang terstruktur yang digunakan atau dapat digunakan dalam komunikasi internasional oleh kelompok manusia dan secara lengkap digunakan untuk mengungkapkan sesuatu, peristiwa, dan proses yang terdapat di sekitar manusia.

Komunikasi yang terjadi antara dua arah dapat dikatakan harmonis jika diantaranya kedua belah pihak menemukan kata mufakat. Namun apabila terjadi penyimpangan, maka penutur yang bersangkutan tidak melaksanakan kerja sama atau tidak bersifat kooperatif. Sehingga harus ada semacam prinsip kerja sama sebagai dasar utama yang dilakukan pembicaraan dan mitra tutur agar komunikasi berjalan lancar (Wijana 1996:46).

Pragmatik ialah berkenaan dengan syarat-syarat yang mengakibatkan serasi tidaknya bahasa dalam komunikasi (KBBI, 1993:177). Menurut Yule (2014:6) berpandangan bahwa pada dasarnya pragmatik merupakan studi yang menarik karena melibatkan bagaimana orang saling memahami satu sama lain secara linguistik, tetapi pragmatik dapat juga merupakan ruang lingkup studi yang

mematahkan semangat, karena studi ini mengharuskan lawan tutur untuk memahami orang lain dan apa yang ada dalam pikiran mereka.

Adapun yang melatar belakangi terpilihnya PDAM Surabaya sebagai bahan kajian penelitian, yaitu dalam aktivitas pelayanan antara *customer service* dan *customer* biasanya terdapat berbagai variasi tuturan. Hal tersebut menarik untuk dikaji karena masih ada masyarakat yang belum mengetahui bentuk aplikasi prinsip kerja sama yang terdapat dalam tuturan pelayanan *customer service* di PDAM Surabaya baik melalui kepatuhan atau pelanggaran prinsip kerja sama. Karena, dalam aktivitas pelayanan antara *customer service* di PDAM Surabaya dikenal oleh masyarakat tuturannya baik dan sopan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya merupakan suatu badan usaha milik daerah yang bergerak dalam bidang pendistribusian air bersih bagi seluruh masyarakat khususnya yang berada di wilayah Surabaya, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan daerah tingkat II dan bertempat di JL. Mayjend Prof. Dr. Moestopo Nomor 2 Surabaya. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya merupakan satu-satunya penyedia air bersih yang ada di Surabaya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya dikenal sebagai penyedia layana air bersih wilayah Kota Surabaya dan sekitarnya sejak tahun 1976. Dibawah kepemilikan aset Pemerintahan Kota (PEMKOT) Surabaya, perusahaan ini mampu berkembang pesat dan memperluas IPAM untuk meningkatkan kapasitas produksi air bersih. Sehingga PDAM Surya Sembada

Surabaya bertanggung jawab penuh untuk mengelola, mengoperasikan, memelihara, serta melakukan investasi untuk mengoptimalkan, menambahkan, dan meningkatkan pelayanan air bersih di wilayah operasionalnya.

Ada beberapa faktor yang menjadi pertimbangan mengapa penelitian pelanggaran prinsip kerja sama penting dikaji diantaranya adalah PDAM merupakan salah satu perusahaan daerah yang ada di Surabaya, juga merupakan satu-satunya perusahaan air minum yang ada di Surabaya, dan penelitian ini belum pernah dikaji oleh para peneliti sebelumnya, penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan datang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimanakah bentuk-bentuk pematuhan prinsip kerja sama dalam tuturan antara pegawai *customer service* dan *customer*?
- 2) Bagaimanakah bentuk-bentuk pelanggaran prinsip kerja sama dalam tuturan antara pegawai *customer service* dan *customer*?
- 3) Bagaimanakah konteks pragmatik dibalik pematuhan dan pelanggaran prinsip kerja sama tuturan antara pegawai *customer service* dan *customer*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan penelitian ini yaitu:

- 1) Mendeskripsikan bagaimana pematuhan prinsip kerja sama dalam tuturan antara pegawai *customer service* dan *customer*.

- 2) Mendeskripsikan bagaimana pelanggaran prinsip kerja sama dalam tuturan antara pegawai *customer service* dan *customer*.
- 3) Untuk mengetahui bagaimana konteks pragmatik dibalik pematuhan dan pelanggaran prinsip kerja sama tuturan antara pegawai *customer service* dan *customer*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan memiliki manfaat secara teoritis dan praktis bagi para pembaca

- a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat terhadap ilmu pengetahuan bahasa di bidang kajian pragmatik.

- b. Manfaat praktis

Menambah pengetahuan penulis dan pembaca mengenai penerapan prinsip kerja sama dalam pelayanan pegawai *Customer Service* di PDAM Surabaya.

#### **1.5 Pembatasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi pada tuturan antara pegawai *customer service* dan *customer* dalam pelayanan pegawai *Customer Service* di PDAM Surabaya.

#### **1.6 Operasionalisasi Konsep**

Operasionalisasi konsep memiliki peran penting dalam metode penelitian. Hal ini dikarenakan operasionalisasi konsep berisi penjelasan tentang gambaran, istilah-istilah yang jelas dan terarah. Hal ini digunakan untuk menghindari

pemahaman yang salah sehingga diperoleh batasan-batasan masalah yang jelas.

Beberapa konsep yang dioperasionalkan adalah sebagai berikut:

a. Prinsip Kerja Sama

Prinsip kerja sama yang dimaksud dalam penelitian ini adalah prinsip kerja sama yang dilakukan pegawai *customer service* kepada *customer* yang terdapat dalam tuturan antara pegawai *customer service* dan *customer*. Prinsip kerja sama yang penelitian ini menggunakan prinsip kerja sama Grice. Menurut Grice prinsip kerja sama ada 4, yaitu (1) Maksim Kuantitas, (2) Maksim Kualitas, (3) Maksim Relevansi, dan (4) Maksim Pelaksanaan atau bisa disebut dengan Maksim Tata Cara. Dalam penelitian ini akan diidentifikasi pematuhan dan pelanggaran maksim kerja sama yang terjadi dalam pelayanan pegawai Customer Service di PDAM Surabaya.

b. Perusahaan Daerah Air Minum Surabaya (PDAM Surabaya)

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan suatu badan usaha milik daerah yang bergerak dalam bidang pendistribusian air bersih bagi seluruh masyarakat khususnya yang berada di wilayah Surabaya, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan daerah tingkat II dan bertempat di JL. Mayjend Prof. Dr. Moestopo Nomor 2 Surabaya. PDAM Surya Sembada juga memiliki website sendiri yang digunakan apabila masyarakat ingin tahu tentang PDAM Surya Sembada, sampai saat ini PDAM memiliki berbagai macam kegiatan

yang dilakukan guna mencapai kepuasan pelanggan PDAM Surya Sembada.

Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya, merupakan salah satu peninggalan dari bangsa Belanda dan sekarang dibentuk sebagai BUMD yang didasari oleh Peraturan Daerah Nomor 7 pada tanggal 30 Maret tahun 1976 dan disahkan dengan dasar keputusan surat gubernur kepala daerah Tingkat I di Jawa Timur, pada tanggal 6 November tahun 1976 dengan Nomor II/155/76 dan dalam Undang Lembar Daerah Tingkat II Surabaya pada tanggal 23 November tahun 1976 seri C Nomor 4/C.

c. Pegawai *Customer Service* PDAM Surabaya

Pengertian *customer service* adalah sebuah layanan yang dihadirkan oleh perusahaan yang memiliki tugas sebagai sarana konsultasi, pemecahan masalah serta pusat informasi bagi setiap *klien*/pelanggan yang dimilikinya. Dalam bahasa Indonesia, *Service* artinya pelayanan dan *customer* adalah pelanggan.

Pegawai *customer service* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pegawai *customer service* yang ada di PDAM Surabaya. Sama halnya dengan pegawai *customer service* pada umumnya, pegawai *customer service* di PDAM Surabaya juga berada di *frontliner*.

Terdapat banyak pegawai yang berada di *customer service* PDAM Surabaya. Karena, *customer service* di PDAM Surabaya terbagi menjadi 5 bagian yang terbagi menjadi 5 loket, yaitu loket A, loket B,

loket C, loket D, dan loket E. Locket A adalah tempat untuk *customer* menyampaikan keluhan air dan masalah kerusakan meteran yang dialaminya. Locket B adalah tempat untuk *customer* melakukan pendaftaran untuk memasang meteran baru. Locket C adalah tempat untuk membuka blokir rekening air akibat keterlambatan pembayaran dan tempat untuk membayar denda akibat keterlambatan pembayaran. Locket D adalah tempat *customer* melakukan pembayaran air bulanan. Locket E adalah tempat untuk *customer* melakukan pembayaran pasang meteran baru dan pengembalian uang akibat kelebihan pembayaran.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Peneliti ini terdiri dari lima bab, masing-masing bab tersebut berisi suatu bahasan tertentu, diantaranya:

Bab I merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah tujuan penelitian, manfaat penelitian, operasionalisasi konsep, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan kajian pustaka yang berisi penelitian terkait dan landasan teori.

Bab III merupakan metode penelitian yang berisi metode penelitian, data sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data, metode pemaparan hasil analisis data.

Bab IV merupakan pembahasan yang berisi analisis hasil penelitian data.

Bab V merupakan bagian penutup yang berisi simpulan dari hasil yang diperoleh dari analisis data dan sasaran yang berisi anjuran kepada pembaca atau peneliti yang tertarik untuk meneliti topik yang sama, selain itu penelitian ini dilengkapi dengan saran dan daftar pustaka.