

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah masyarakat tentunya tidak mungkin untuk hidup sendiri tanpa kehadiran orang lain atau tanpa bergaul dengan lingkungan sekitarnya. Hal tersebut dibuktikan bahwa pada hakekatnya manusia merupakan makhluk yang tiap harinya melakukan interaksi sosial. Hubungan dalam sebuah interaksi sosial menyangkut pada tiap individu dan kelompok. Proses timbal balik yang ada pada sebuah interaksi sosial mampu memberikan hubungan yang dinamis dan mempengaruhi apa yang terjadi pada tiap manusia di dalam sebuah masyarakat. Interaksi sosial yang terjadi juga ditunjang dengan adanya kontak sosial. Proses sebuah tatap muka dalam kegiatan bercakap merupakan wujud dan reaksi dari pola kontak sosial. Komunikasi yang terjadi memberikan penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang dilakukan secara langsung maupun dengan alat bantu agar orang lain mampu memberikan tanggapan atau tindakan tertentu.

Chaer (2014: 17) menjelaskan bahwa dalam sebuah proses komunikasi terdapat beberapa komponen, yakni (1) adanya pihak yang berkomunikasi sebagai pengirim dan penerima informasi yang dikomunikasikan, yang lazim disebut *partisipan*; (2) informasi yang dikomunikasikan; dan (3) alat yang digunakan dalam komunikasi tersebut. Sebuah proses komunikasi tentunya memiliki informasi yang

berupa ide, gagasan, keterangan, atau pesan serta alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan tersebut. Perbuatan yang dilakukan secara sadar dan terdapat pihak lain yang bertindak sebagai penerima pesan maka dikatakan kegiatan tersebut bersifat komunikatif. Dalam interaksi sosial melalui komunikasi pun terdapat alat yang digunakan, yakni bahasa. Bahasa merupakan sistem yang dibentuk oleh sejumlah komponen dengan berpola secara tetap dan dapat dikaidahkan. Gorys Keraf (1994: 1) menjelaskan bahwa bahasa adalah sebagai alat ucap manusia. Bahasa juga mencakup dua bidang, yakni bunyi vokal yang dihasilkan oleh alat ucap manusia berupa bunyi dan arti atau makna yang menjelaskan mengenai makna yang terkandung sehingga menyebabkan reaksi atau tanggapan dari mitra tutur.

Bahasa merupakan sarana yang cukup penting dalam kehidupan bermasyarakat untuk melaksanakan aktivitas sehari-hari khususnya yang berhubungan dengan lingkungan sosial. Sifat bahasa bersifat sistematis dan juga bersifat sistemis. Sistematis memiliki maksud bahwa bahasa tersusun secara berpola, sedangkan sistemis menjelaskan bahwa bahasa merupakan sistem tunggal yang terdiri dari beberapa subsistem. Sistem bahasa berupa lambang bunyi yang dapat menjelaskan sebuah makna atau konsep. Lambang bunyi pada suatu bahasa akan menangkap sebuah makna secara konkret. Dalam arti luas fungsi bahasa dalam berkomunikasi menjadi sebuah proses transaksi dinamis yang memandatkan komunikator baik verbal maupun nonverbal. Bahasa memiliki dua ciri utama yakni digunakan untuk mentransmisikan pesan dan sebagai kode pemakaiannya. Hal

tersebut ditentukan bersama oleh warga suatu kelompok atau suatu masyarakat. Latar belakang sosial dan kebiasaan yang berbeda menjadikan bahasa semakin beragam.

Beragamnya bahasa yang secara meluas tentunya terdapat variasi bahasa yang terjadi pada saat melakukan interaksi sosial. Variasi bahasa merupakan seperangkat pola tuturan manusia yang mencakup bunyi, kata, dan ciri-ciri gramatikal yang secara unik dapat dihubungkan dengan faktor eksternal, seperti geografis dan faktor sosial. Setiap kegiatan akan menyebabkan terjadinya keragaman bahasa sehingga jika suatu bahasa digunakan oleh banyak penutur maka wilayah bahasa tersebut juga semakin meluas. Variasi bahasa dapat dilihat dengan adanya keberagaman sosial penutur bahasa tersebut dan keragaman fungsi sebuah bahasa yang digunakan.

Variasi bahasa disebabkan oleh adanya kegiatan interaksi sosial yang dilakukan oleh masyarakat atau kelompok yang sangat beragam. Menurut Fishman (dalam Chaer dan Agustina, 2010: 36), masyarakat tutur merupakan masyarakat yang setidaknya mengenal satu variasi bahasa dan norma yang sesuai penggunaannya. Salah satu bentuk penggunaan variasi bahasa pada saat melakukan interaksi sosial terjadi pada kegiatan pelayanan *barista* kepada pembelinya yang ada di *coffee shop*. Tiap *coffee shop* memiliki cara sendiri untuk melayani pembeli yang datang dan memiliki tujuan tertentu disetiap tindakannya. Bentuk pelayanan yang baik tentunya memiliki dampak positif bagi suatu *coffee shop*. Setiap pembeli yang datang di tiap *coffee shop* selain untuk menikmati sebuah kopi juga tentunya ingin mendapatkan respon yang baik agar pembeli yang datang dapat kembali lagi di *coffee shop* tersebut.

Tiap *coffee shop* lebih sering menggunakan bahasa informal untuk menumbuhkan suasana yang hangat dan tidak terkesan kaku. Bahasa informal biasanya menggunakan bahasa gaul dan sering digunakan dalam percakapan sehari-hari. Penggunaan bahasa informal tentunya juga memiliki manfaat tersendiri. Keuntungan menggunakan bahasa informal ialah dapat menciptakan suasana yang hangat sehingga terkesan lebih fleksibel dan dapat menciptakan sifat kreatifitas dengan kenyamanan di dalamnya. Pada umumnya interaksi yang dilakukan *barista* pada sebuah *coffee shop* dimulai dari penyambutan selamat datang kepada pembeli yang datang di *coffee shop* tersebut, menjelaskan dan menawarkan menu yang ada di *coffee shop* tersebut, sampai dengan tahap akhir pada proses pelayanan.

*Coffee shop* merupakan tempat berinteraksi sosial dimana banyak sekali pengunjung yang datang ke tempat tersebut. Adanya *coffee shop* pada zaman ini menjadi tempat untuk melakukan aktivitas konsumsi, namun *coffee shop* juga dapat digunakan sebagai tempat untuk mengisi waktu luang, rapat kerja, bahkan bertemu kerabat. Goffman (dalam Abdullah, 2009: 32) mengatakan bahwa suatu tingkah laku konsumsi merupakan penanda identitas diri seseorang yang didasari oleh asumsi bahwa, barang konsumsi merupakan alat komunikasi untuk seseorang menunjukkan siapa dirinya dan apa yang menjadi tujuannya. *Coffee shop* telah memberikan identitas dengan nyamannya tempat yang telah disediakan serta fasilitas yang menunjang. *Coffee shop* memiliki karakteristik non formal sehingga pembeli dapat berinteraksi dengan suasana yang santai. Interaksi yang terjadi di *coffee shop* tersebar diberbagai kota besar termasuk Surabaya.

Menurut Abdullah (2009) kota-kota baru akan semakin padat pada abad ke-21 yang dipenuhi oleh penduduk kelas menengah atas, yang turut mendukung adanya modernisasi jaman secara tidak langsung. Surabaya merupakan kota besar yang memiliki *coffee shop* di tiap daerahnya. Salah satu daerah yang dijajaki oleh banyak *coffee shop* terdapat di Kecamatan Gubeng. Banyaknya *coffee shop* di Kecamatan Gubeng karena daerah ini terdapat tempat umum yang cukup ramai seperti adanya rumah sakit, universitas, perkantoran, tempat belajar mengajar atau sekolah dan lain sebagainya. Hampir disetiap sudut jalan yang ada di Kecamatan Gubeng terdapat *coffee shop* yang ramai dengan pengunjungnya.

*Barista* yang bekerja di *coffee shop* tentunya memiliki variasi bahasa tersendiri kepada tiap pembeli yang datang di *coffee shop* tersebut. Beberapa faktor tentunya menjadi alasan bahasa seperti apa yang digunakan tiap *barista* untuk melayani pembelinya. Tingkat keakraban, keformalan, usia, atau dari segi sarana merupakan faktor yang menjadikan *barista* yang ada di *coffee shop* memilih variasi apa yang digunakan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji fenomena tersebut untuk mengetahui apa dan bagaimana variasi bahasa yang terjadi antara *barista coffee shop* dan pembelinya.

Penelitian ini memfokuskan pada salah satu cabang ilmu linguistik, yakni sosiolinguistik. Pemilihan kajian sosiolinguistik digunakan karena sesuai dengan pendekatan bahasa sebagai sarana interaksi atau komunikasi di dalam sebuah masyarakat. Penggunaan bahasa yang digunakan *barista* tiap *coffee shop* akan menjadikan suasana yang nyaman dan membuat pihak konsumen merasa ingin datang

kembali ke *coffee shop* tersebut karena pelayanannya yang baik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja variasi bahasa yang diujarkan oleh *barista coffee shop* dan pembeli yang datang ke *coffee shop* tersebut. Penelitian ini akan menganalisis mengenai bagaimana cara pelayanan tiap *barista* yang ada di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

Dalam latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini memiliki sisi menarik yang terlihat pada maraknya *coffee shop* di masa sekarang sehingga menjadikan pola tuturan bahasa yang digunakan *barista* sangat penting untuk diteliti. Pada data yang akan dipaparkan menjelaskan bagaimanana pengelompokkan variasi bahasa yang disampaikan oleh *barista coffee shop* untuk melayani pembelinya. Dengan adanya pengelompokkan variasi bahasa yang diujarkan oleh *barista* dapat menjadikan adanya pengetahuan mengenai interaksi seperti apa saja yang terjadi di *coffee shop* yang ada di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan diselesaikan ialah:

- 1) Bagaimanakah variasi bahasa yang digunakan *barista coffee shop* di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya dalam melayani pembelinya?
- 2) Faktor apa saja yang melatarbelakangi variasi bahasa pada *barista* dan pembeli *coffee shop* yang ada di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan tersebut, terdapat dua tujuan dalam penelitian ini, yakni:

- 1) Mendeskripsikan variasi bahasa yang digunakan *barista coffee shop* di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya dalam melayani pembelinya.
- 2) Mendeskripsikan faktor-faktor yang melatarbelakangi variasi bahasa pada *barista* dan pembeli *coffee shop* yang ada di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini yang berjudul “Variasi Bahasa dalam Interaksi *Barista Coffee Shop* di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya: Kajian Sociolinguistik” memiliki dua manfaat dalam hasil yang didapat yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis. Berikut ialah penjelasan mengenai kedua manfaat tersebut.

#### 1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan dan wawasan pengetahuan mengenai teori linguistik pada kajian sociolinguistik. Peneliti berharap penelitian ini bermanfaat bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang khususnya membahas mengenai variasi bahasa yang digunakan oleh *barista coffee shop* yang ada di Kecamatan Gubeng. Dalam penelitian ini juga dapat diketahui faktor-faktor yang melatarbelakangi variasi bahasa *barista* dan pembeli di *coffee shop* Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi *barista coffee shop* yang ada di Kecamatan Gubeng untuk memperbaiki kinerja dalam pelayanannya kepada pelanggan yang datang jika memang ada yang harus dibenahi. Sehingga penelitian ini dapat memajukan *coffee shop* yang ada di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya dan *barista coffee shop* tersebut juga mampu memilah mana bahasa yang baik digunakan untuk tiap pembelinya. Serta bagi pembaca juga mengetahui lebih jauh mengenai variasi bahasa yang terjadi di *coffee shop* yang ada di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

### 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam sebuah penelitian sangat diperlukan untuk menghindari meluasnya suatu permasalahan yang akan dikaji. Hal ini dapat mengakibatkan kerancuan jika data yang diambil akan melebar dan tidak sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan. Dari rumusan masalah yang akan dibahas, penelitian ini hanya dibatasi pada bagaimana variasi bahasa yang digunakan oleh *barista coffee shop* di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya dari segi pemakaiannya dan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan variasi bahasa. Data yang didapat berasal dari pengamatan peneliti yang berkunjung ke *coffee shop* tersebut sebagai pembeli dan peneliti akan mencari data mengenai variasi bahasa apa saja yang terjadi selama proses pelayanan *barista* kepada tiap pembelinya.



## 1.6 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini tentunya diharapkan mencapai satu titik fokus yang mudah untuk dipahami oleh pembaca. Hal-hal atau istilah yang ada di dalam penelitian ini tentunya akan dikerucut lebih dalam untuk mengetahui maksud yang akan disampaikan. Operasional konsep dibutuhkan dalam penelitian agar tidak adanya kesalahpahaman dalam menafsirkan penelitian ini.

1. Sociolinguistik merupakan ilmu antardisiplin yang mempelajari atau membahas mengenai bahasa. Kaitan sociolinguistik dengan bahasa akan dihubungkan di dalam suatu masyarakat. Sociolinguistik juga merupakan kajian kontekstual terhadap variasi penggunaan bahasa masyarakat dalam sebuah komunikasi yang alami.
2. Variasi bahasa merupakan bahasan pokok yang ada di dalam sociolinguistik dengan sistem dan subsistem yang hanya dapat dipahami oleh penutur dan mitra tutur bahasa tersebut. Terjadinya keragaman atau kevariasian bahasa tersebut tidak hanya disebabkan oleh para penuturnya yang tidak homogen, tetapi juga karena kegiatan interaksi sosial yang dilakukan dengan sangat beragam. Variasi bahasa dalam penelitian ini digunakan pada interaksi *barista coffee shop* yang ada di Kecamatan Gubeng kepada pembelinya pada saat melakukan interaksi jual beli.
3. *Barista* atau yang sering disebut pelayan ialah seseorang yang menyajikan segala macam makanan dan minuman yang ada di tiap *coffee shop*. Kata *barista* awalnya berasal dari Bahasa Italia namun kini semua negara telah

mengadopsi dan mengenal nama pelayan dengan sebutan *barista*. Sesuai dengan tugasnya *barista coffee shop* harus memiliki ketrampilan yang lebih karena menjadi seorang *barista* tidak hanya sekadar mencampurkan kopi dengan susu tetapi juga terdapat teknik di dalamnya. *Barista* diharapkan dapat memiliki pengetahuan mulai dari bagaimana meramu kopi sampai bagaimana pengetahuan mengenai proses kopi maka beberapa *barista* mengikuti kelas mengenai pelatihan *barista*. Pada peneliti ini akan meneliti variasi bahasa apa saja yang terjadi antara *barista coffee shop* Kecamatan Gubeng Kota Surabaya dengan pembelinya.

4. Objek dalam penelitian ini ialah *coffee shop* yang ada di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. *Coffee shop* merupakan tempat yang kini menjadi pusat minat bagi masyarakat modern untuk berinteraksi sosial dan menghabiskan waktu luang. Tempat ini akan terjadi interaksi jual beli secara langsung dan akan memunculkan bagaimana variasi bahasa yang digunakan barista ke pembelinya. *Coffee shop* salah satu suatu usaha yang ruang lingkup kegiatannya menawarkan makanan ringan serta minuman berupa kopi, teh, dan minuman non alkohol kepada pembeli yang datang ke tempat tersebut. Karakteristik yang dimiliki *coffee shop* ini ialah non formal sehingga pembeli dapat berinteraksi dengan santai dan ditambah dengan suasana pemilihan konsep tempat yang menjadi sasaran utama

agar terciptanya tempat yang hangat, santai, dan cocok untuk berbincang antar sesama.

### **1.7 Sistematika Penulisan Skripsi**

Penelitian ini terdiri atas lima bab, yang masing-masing dapat dimaknai sebagai sebuah tahapan penelitian. Bab I berisi pendahuluan yang di dalamnya terdapat (1.1) latar belakang masalah, (1.2) rumusan masalah, (1.3) tujuan penelitian, (1.4) manfaat penelitian, (1.5) batasan masalah, (1.6) operasionalisasi konsep, dan (1.7) sistematika penulisan skripsi.

Bab II menjelaskan mengenai kajian pustaka yang digunakan untuk menjelaskan mengenai data yang akan digunakan dalam penelitian ini. Pada bab II ini berisi subbab dengan judul (2.1) tinjauan pustaka dan (2.2) kerangka teori.

Bab III mengenai metode penelitian ini diharapkan menjadi pendukung bagi peneliti untuk mendapatkan data yang ada. Data yang didapat akan dikembangkan dan dianalisis sesuai dengan teori yang telah dipilih. Pada bab III akan menjelaskan mengenai (3.1) lokasi dan waktu penelitian, (3.2) sumber data, (3.3) metode pengumpulan data, (3.4) metode analisis data, dan (3.5) metode penyajian analisis.

Bab IV merupakan fokus analisis dalam penelitian ini yang berisi mengenai hasil data yang didapat di lapangan lalu dianalisis dan dikembangkan sesuai dengan kajian yang dikaji. Bab IV juga berusaha membeberkan temuan-temuan dari bab sebelumnya. Bab inti dari penelitian ini terdapat dua subbab yang membahas terkait (4.1) bentuk-bentuk variasi bahasa yang digunakan *barista coffee shop* di Kecamatan

Gubeng untuk melayani konsumen, dan (4.2) faktor yang melatarbelakangi variasi bahasa pada *barista* dan pembeli *coffee shop* di Kecamatan Gubeng Surabaya.

Pada bab terakhir yaitu bab V, berisi mengenai penutup yang akan menjelaskan mengenai simpulan dan saran dari hasil analisis data yang didapat mengenai “Variasi Bahasa dalam Interaksi *Barista Coffee Shop* di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya : Kajian Sociolinguistik”.