



PRINSIP KESANTUNAN BERBAHASA DALAM TINDAK TUTUR PEGAWAI DAN NASABAH BANK SUMSEL BABEL

Niken Suciati¹, Liza Murniviyanti², Hayatun Nufus³

Nikensuciati3@gmail.com

SMP Plus Al-Hidayat

Accepted :

Published :

Corresponding
Author:

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify and explain the principles of politeness in speech behavior of employees and customers of Bank Sumsel Babel, a sub-branch of Keluang of Musi Banyuasin Regency. Research by descriptive qualitative methods. The method of data collection in this study is observation, record, record. Data analysis techniques were performed by translating and analyzing the recorded data into written form. Among the findings on employee and customer speech behavior in business interactions is the principle of politeness in speech, which is governed by the maxim of wisdom and the maxim of generosity..

Keywords : Principles of Enlightenment

ABSTRAK

Penelitian bertujuan mengetahui dan mendeskripsikan prinsip kesantunan berbahasa dalam tindak tutur pegawai dan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Keluang Kabupaten Musi Banyuasin. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu observasi, rekam dan catat. Teknik analisis data dilakukan dengan cara mengubah data rekaman kedalam bentuk tulisan lalu dianalisis. Hasil penelitian dari tindak tutur pegawai dan nasabah dalam interaksi bertransaksi mencakup prinsip kesantunan berbahasa yang didominasi oleh maksim kearifan dan maksim kedermawanan..

Kata kunci : Prinsip Kesantunan, tindak tutur

ABSTRACT

Keywords:

ABSTRAK

Kata kunci:

1. PENDAHULUAN

Tarigan (2018, p. 1) menyatakan bahwa setiap keterampilan terkait erat dengan proses bahasa yang mendasarinya. Bahasa seseorang mencerminkan pikirannya. Semakin terampil seseorang berbicara, semakin jernih pikirannya. Melatih keterampilan berbahasa juga berarti melatih keterampilan berpikir. Bahasa juga mencerminkan karakter dan sifat pribadi setiap individu, yang dapat dikenali dari kata-kata yang diucapkannya. Bahasa santun yang digunakan mencerminkan personal penutur yang berkelakuan baik. Cara yang dilakukan untuk menciptakan lingkungan masyarakat yang bertutur kata baik serta bersopan santun sangatlah penting. Hal ini artinya masyarakat mampu menggunakan bahasa yang benar, tetapi dalam bertutur kata belum tentu mematuhi prinsip-prinsip kesantunan. Komunikasi yang baik terjadi apabila pembicara dan pendengar saling memahami maksud, tujuan dan makna pihak lain yang dibicarakan atau diungkapkan, dan informasi yang disampaikan oleh pembicara dapat diasimilasi dan dipahami dengan baik.

Grundy, dikutip oleh Rahmiati (2017, p. 165), menyatakan bahwa kesopanan adalah ekspresi yang

diucapkan dan penilaian pendengar memiliki beberapa hubungan atau konteks bagaimana pernyataan itu harus diucapkan. Yule (2006, p. 5) Pragmatik adalah studi tentang hubungan antara bentuk-bentuk linguistik dan penggunaannya. Keuntungan bahasa yang dipelajari melalui pragmatik adalah Anda dapat berbicara tentang makna yang dimaksudkan orang, asumsi, niat atau tujuan mereka, dan jenis tindakan yang mereka tunjukkan ketika mereka berbicara. Sulistyono (2013, p. 6) tindak tutur adalah kemampuan seseorang dalam menggunakan bahasa untuk menyampaikan pesan-pesan atau tujuan dari penutur kepada mitra tutur. Dalam menganalisis penggunaan bahasa harus memperhatikan konteks kalimatnya, dengan mengetahui konteks dapat diketahui bahwa ada perbedaan yang nyata terlihat antara dua kalimat yang sama tetapi berbeda konteksnya.

Berbicara adalah keterampilan berupa karunia yang dimiliki oleh manusia sejak lahir. Kemampuan ini hanya diberikan oleh yang Maha Kuasa kepada manusia, karena manusia adalah makhluk sempurna dibandingkan makhluk ciptaan Tuhan yang lainnya. Dengan berbicara manusia dapat meneruskan hidup karena berbicara

adalah modal utama dalam kesuksesan manusia dalam bersosialisasi. Namun, modal utama dalam meraih kesuksesan bukanlah hanya menguasai keterampilan berbicara saja, karena sesungguhnya keterampilan berbahasa yang perlu dikuasai manusia ada empat keterampilan. Keempat keterampilan tersebut adalah menyimak, berbicara, membaca dan menulis, dan keempat keterampilan tersebut saling berkaitan erat (Rukiyah S, 2021).

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prinsip Kesantunan Berbahasa

Prinsip kesantunan berbahasa menurut beberapa ahli antara lain:

Leech (Paramitha, 2014) mengemukakan prinsip kesantunan dalam bahasa meliputi prinsip kesopanan dan prinsip kerendahan hati. Prinsip kesopanan digunakan untuk mempertahankan rasa hormat, kebijaksanaan, dan kesopanan antara pembicara. Sementara prinsip kerendahan hati digunakan untuk menunjukkan penghargaan terhadap lawan bicara.

Brown dan Levinson (Lim, D. S., Morse, E. A., Mitchell, R. K., & Seawright, K. K. *Ins* 34(3), 2010) mengembangkan Teori kesantunan

konfrontatif, yang meliputi strategi kesantunan positif dan strategi kesantunan negatif. Strategi kesantunan positif digunakan untuk menjaga dan meningkatkan muka atau kehormatan orang lain, sedangkan strategi kesantunan negatif digunakan untuk melindungi muka atau harga diri. Beberapa prinsip-prinsip berbahasa yang umum diakui antara lain:

Kecocokan atau kesesuaian antara bahasa dan konteks sosial. Prinsip ini menyatakan bahwa penggunaan bahasa harus disesuaikan dengan konteks sosial tempat bahasa tersebut digunakan.

Keterbukaan atau transparansi makna. Prinsip ini menyatakan bahwa makna bahasa harus mudah dipahami dan tidak samar-samar.

Konsistensi atau kesesuaian antara bentuk dan makna. Prinsip ini menyatakan bahwa bentuk bahasa harus sesuai dengan makna yang ingin disampaikan.

Efisiensi atau kesesuaian antara penggunaan bahasa dan tujuan komunikasi. Prinsip ini menyatakan bahwa penggunaan bahasa harus

efisien dalam mencapai tujuan komunikasi. (Yule, 2006).

2.2 Tindak Tutur

Tindak tutur adalah sebuah unit analisis dalam studi pragmatik yang mengacu pada tindakan yang dilakukan melalui penggunaan bahasa. Beberapa ahli yang memberikan kontribusi penting dalam pengembangan konsep tindak tutur antara lain:

J L. Austin (Muchtar et al., 2016) memperkenalkan konsep hukum tuturan dalam bukunya *How to Do Things with Words*. Austin mengklasifikasikan tindak tutur menjadi tiga kategori: tindak tutur lokusi, tindak tutur ilokusi, dan tindak tutur perlokusi. John Searle (Saifudin, 2019) mengembangkan klasifikasi tindak tutur dengan menambahkan kategori tindak tutur direktif dan tindak tutur komisif. Herbert H. Clark (1996) mengemukakan bahwa tindak tutur terdiri dari tiga unsur: tindakan proposisional (tindakan yang ditujukan pada proposisi atau pernyataan), tindakan konvensional (tindakan yang mematuhi norma-norma sosial dan bahasa), dan tindakan interpersonal (tindakan yang dilakukan untuk menjalin hubungan

sosial antara pembicara dan pendengar).

Tindak tutur adalah sebuah konsep dalam pragmatik yang mengacu pada tindakan yang dilakukan melalui penggunaan bahasa. Berdasarkan klasifikasi yang diusulkan oleh J.L. Austin dan John Searle, (Saifudin, 2019) terdapat lima jenis tindak tutur utama, yaitu:

Tindak Tutur Lokusi

Tindak tutur lokusi merujuk pada tindakan mengeluarkan suatu ujaran yang memiliki makna literal atau denotatif yang dapat dipahami secara langsung oleh pendengar. Contoh tindak tutur lokusi adalah mengeluarkan pernyataan, pertanyaan, atau perintah.

Tindak Tutur Ilokusi

Tindak tutur ilokusi merujuk pada tindakan yang dilakukan melalui penggunaan bahasa, yang tidak hanya mengandung makna literal, tetapi juga mengandung makna implisit yang ditujukan untuk mencapai suatu tujuan atau efek tertentu pada pendengar. Contoh tindak tutur ilokusi adalah memberi saran, memohon, meminta maaf, atau mengancam.

Tindak Tutur Perlokusi

Tindak tutur perlokusi merujuk pada efek yang dihasilkan dari penggunaan bahasa, baik secara disengaja maupun tidak disengaja, pada pendengar atau pihak lain yang terlibat dalam situasi komunikasi. Contoh tindak tutur perlokusi adalah membuat orang marah, membuat orang tertawa, atau membuat orang merasa sedih.

Tindak Tutur Direktif

Tindak tutur direktif merujuk pada tindakan yang dilakukan dengan maksud mempengaruhi perilaku pendengar atau orang lain yang terlibat dalam situasi komunikasi. Contoh tindak tutur direktif adalah memerintah, meminta, atau menyarankan.

Tindak Tutur Komisif

Tindak tutur komisif merujuk pada tindakan yang dilakukan dengan maksud memperoleh komitmen dari pendengar atau orang lain yang terlibat dalam situasi komunikasi. Contoh tindak tutur komisif adalah berjanji atau mengancam.

2.3 Maksim

Maksim adalah sebuah konsep dalam teori kesantunan pragmatik yang mengacu pada prinsip-prinsip yang diterima secara sosial tentang cara berbicara yang sopan dan etis. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh filosof dan ahli

bahasa asal Amerika Serikat bernama H.P. Grice (1975) dalam teorinya yang disebut dengan Teori Kesantunan Pragmatik. Menurut Grice, (Alfa, n.d.) terdapat empat maksim utama dalam berbicara yang dipahami secara umum dalam kehidupan sosial, yaitu:

Maksim Kualitas, yang menyatakan bahwa seseorang harus berkata sesuatu yang benar dan memiliki cukup bukti atau informasi yang mendukung. Maksim Kuantitas, yang menyatakan bahwa seseorang harus memberikan informasi yang cukup dalam situasi yang diberikan, tidak terlalu banyak atau terlalu sedikit. Maksim Relevansi, yang menyatakan bahwa seseorang harus berkata hal yang relevan dengan topik atau situasi yang sedang dibicarakan. Maksim Cara Berbicara, yang menyatakan bahwa seseorang harus menggunakan cara berbicara yang sopan, jelas, dan mudah dipahami.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Seperti yang dikutip oleh Bodgan dan Tylor (Sari, 2019, hlm. 5 & 6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data tertulis dan lisan tentang orang dan perilaku yang dapat diamati. Atas dasar itu, dapat dikatakan bahwa pendekatan penelitian ini adalah kualitatif. Hal ini

dikarenakan data yang terkumpul berupa tuturan pegawai Bank Sumsel Babel Keluang Kabupaten Musi Banyuasin yang menerapkan prinsip kesantunan tuturan. Tempat penelitian dilaksanakan di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu yang beralamatkan di Jl. Keluang-Mekar Jaya Desa Sidorejo Kabupaten Musi Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini dilakukan di daerah Keluang. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2021 semester genap, penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2021. Penelitian dilakukan untuk mengambil data-data yang diperlukan sehingga penulis bisa mendapatkan data yang sebenarnya.

Objek penelitian ini berkaitan dengan prinsip kesantunan berbahasa antara pegawai dan nasabah dalam proses transaksi keuangan pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Keluang Kabupaten Musi Banyuasin. Informan penelitian dapat dikatakan sebagai orang yang menjadi sumber data atau narasumber ada dua macam yaitu:

a) Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu

Peneliti melakukan informan penelitian di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu karena Bank

tersebut merupakan salah satu tempat untuk bertransaksi di Keluang, tidak menutup kemungkinan akan ada interaksi tindak tutur antara pegawai dan nasabah. Pada penelitian ini peneliti hanya memfokuskan pada tiga orang pegawai saja.

b) Nasabah

Penelitian ini meneliti tentang kesantunan berbahasa dalam tindak tutur maka peneliti membutuhkan nasabah sebagai objek mitra tutur. Peneliti memfokuskan pada tiga orang atau nasabah yang melakukan transaksi di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Keluang.

a) Teknik pengumpulan data adalah kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan mengubah data menjadi informasi yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan untuk menarik kesimpulan. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam melakukan pekerjaan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh informasi.

b) Observasi

Menurut Sugiyono (2016, p. 145), persepsi adalah proses yang kompleks, proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan

psikologis. Dua di antaranya penting: proses persepsi dan ingatan. Pengamatan menggunakan teknik pengumpulan data bila menyangkut perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam dan bila pengamatan tidak terlalu besar. Teknik Rekam

Muhammad (2011, p. 213) menjelaskan bahwa dalam menyediakan data dengan metode cakap diiringi dengan Teknik rekam. Peneliti merekam menggunakan alat rekam yang telah disiapkan agar data direkam dan dapat ditranskripsikan.

c) Teknik Catat

Metode catat dapat dilakukan melalui teknik mencatat. Pendaftaran dapat dilakukan pada kartu data yang disediakan. Setelah melakukan pencatatan, peneliti membuat klasifikasi atau pengelompokan (Muhammad, 2011, p. 214).

Sugiyono (2016, hlm. 244) Teknik analisis data adalah proses mencari dan membandingkan informasi secara sistematis dari hasil catatan lapangan dan bahan lain. Untuk membantu peneliti memahami hasil penelitian dan untuk menginformasikan orang lain tentang hasil.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis enam jenis maksim berdasarkan prinsip kesantunan, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kemurahan hati, maksim penghargaan, maksim kesopanan, maksim persetujuan dan maksim simpati. Berikut adalah maksim pegawai yang berbicara kepada nasabah Bank Sumsel Babel Keluang Kabupaten Musi Banyuasin

4.1 Maksim Kebijaksanaan

Rekaman diambil pada saat proses pelayanan pegawai dengan nasabah Bank Sumsel Babel untuk mengganti pin ATM.

CS 1 : “Ibu Ika ini sudah selesai Ibu Ika. Ini ATMnya. Pin

ATMnya masih standar Ibu Ika ya. Ini harus diganti

langsung di depan ATM.”

Nasabah 4 : “Standarnya berapa ya Pak? Lupa.”

CS 1 : “123456.”

Nasabah 4 : “Oh iya iya.”

CS 1 : “Kami sarankan jangan tanggal lahir Ibu.”

Nasabah 4 : “Kenapa kalau tanggal lahir Pak?”

CS 1 : “Iya takutnya kalau dompetnya jatuh bisa ditebak-
tebak oleh orang lain ya kan. Itu kan
sudah biasa jadi kami sarankan
pokoknya diluar dari pada tanggal lahir.
Ini sudah satu paket dengan *SMS
Banking* dan *Mobile Banking* Ibu ya.”

Tuturan di atas sudah mematuhi
maksim kearifan/kebijaksanaan, karena
disaat pembuatan rekening baru selesai
pegawai 3 langsung meminta kepada
nasabah 4 untuk segera mengganti Pin
ATM yang sudah ada dengan Pin yang
baru dan pegawai 3 memberi saran untuk
tidak mengganti Pin ATM dengan
tanggal lahir karena nanti mudah untuk
ditebak dan disalah gunakan oleh orang
lain.

4.2 Maksim Kedermawanan

Rekaman diambil pada saat
proses pelayanan pegawai dengan
nasabah Bank Sumsel Babel yang akan
melakukan transaksi pengiriman uang.

Satpam : “Selamat siang
Pak. Ada yang bisa dibantu?”

Nasabah 3 : “Oh iya ini saya
mau transfer.”

Satpam : “Kemana Pak?”

Nasabah 3 : “Ke Bank
Sumsel.”

Satpam : “Ke Bank
Sumsel ya. Oke silakan diisi dulu
Pak slip transferannya.”

Nasabah 3 : “Oh iya saya isi
dulu ya.”

Satpam : “Yang nomor
satu, ini slipnya dan ini
contohnya ya Pak.”

Nasabah 3 : “Oke.”

Nasabah 3 : “Ini Pak saya
sudah isi slipnya.”

Satpam : “Oke ditunggu
dulu Pak. Ini nomor antreannya
silakan duduk biar nanti
dipanggil sama Tellernya.”

Dari percakapan di atas dapat
dilihat bahwa tuturan tersebut sudah
mematuhi maksim kedermawanan yang
ditunjukkan pada tuturan antara pegawai
dan nasabah Bank Sumsel Babel.
Terlihat jelas jika pegawai Bank
mencoba untuk memaksimalkan
keuntungan bagi pihak lain dan
mengurangi keuntungan bagi dirinya
sendiri, dengan cara menjelaskan dan
memberi tahu cara mengisi formulir atau
slip untuk transaksi.

4.3 Maksim Penghargaan

Rekaman diambil pada saat proses pelayanan pegawai dengan nasabah Bank yang telah melakukan cetak buku rekening.

CS 2 : “Iya terima kasih Buk ya kunjungannya semoga hari ini menyenangkan, selamat siang.”

Nasabah 5 : “Oke Pak terima kasih.”

Dari percakapan di atas dapat dilihat bahwa tuturan tersebut sudah mematuhi maksim penghargaan/pujian. Terlihat dari cara berbicara dan kata-kata yang diucapkan oleh pegawai Bank kepada nasabahnya.

4.4 Maksim Kesederhanaan

Rekaman diambil pada saat proses pelayanan pegawai dengan nasabah yang akan melakukan transaksi setor tabungan.

Teller : “Bapak Raihan ada yang bisa saya bantu?”

Nasabah 1 : “Saya mau nabung Mbak.”

Teller : “Nabung ya Pak. Bisa saya terima uangnya Bapak Raihan?”

Nasabah 1 : “Ini Mbak.”

Teller : “Bapak Raihan ingin melakukan penyetoran satu juta dua ratus lima puluh ribu

rupiah. Uangnya saya hitung dulu ya Pak.”

Nasabah 1 : “Iya.”

Teller : “Baik Bapak Raihan uangnya sudah cukup, ini slip setorannya. Uangnya sudah masuk ke buku tabungan sebesar satu juta dua ratus lima puluh ribu rupiah. Ada lagi yang bisa saya bantu Bapak Raihan?”

Nasabah 1 : “Cukup.”

Dari percakapan di atas dapat dilihat bahwa tuturan tersebut menunjukkan maksim kesederhanaan. Karena pegawai mengurangi pujian terhadap diri sendiri, dan nasabah merespon tuturan dari pegawai dengan kesederhanaan.

4.5 Maksim Permufakatan

Rekaman diambil pada proses pelayanan pegawai dengan nasabah Bank Sumsel Babel yang akan membuat rekening baru.

CS 1 : “Yang Pesirah itu diikut sertakan di undian setahun bisa dua kali diundinya untuk cabang Sekayu aja. Nah Ibu mau berminat buka tabungan Simpeda atau Pesirah?”

Nasabah 4 : “Kalau tabungan Pesirah itu pembukaan awalnya minimal saldonya berapa Pak?”

CS 1 : “Tiga ratus ribu Ibu. Ibu rencana mau nabung berapa?”

Nasabah 4 : “Dua ratus juta Pak.”

CS 1 : “Dua ratus juta, saya sarankan ke Pesirah saja Ibu.”

Nasabah 4 : “Iya boleh.”

CS 1 : “Boleh saya bantu Ibu kartu identitasnya untuk pengisian formulirnya.”

Nasabah 4 : “Ini KTP saya Pak.”

Pada percakapan di atas, pegawai Bank terlihat sangat membantu dan mengarahkan nasabah untuk memilih jenis tabungan yang akan dipakai. Dari percakapan di atas, terdapat kecocokan antara pegawai dengan nasabah sehingga tuturan tersebut telah memenuhi maksim permufakatan.

4.6 Maksim Kesimpatisan

Rekaman diambil pada saat nasabah hendak mencetak buku tabungan milik dirinya sendiri dan milik suaminya.

Nasabah 5 : “Iya Pak ini sekalian mau cek tabungan punya suami saya bisa tidak?”

CS 2 : “Oh mohon maaf Buk kalau tabungan bukan pemilik

bersangkutan yang datang itu tidak boleh.”

Nasabah 5 : “Tapi itu punya suami saya Pak.”

CS 2 : “Iya kami ada larangan di Undang-Undang buk jadi kalau kami memberi tahukan saldo atau simpanan yang bersangkutan itu akan dikenakan denda 5 tahun penjara Buk.”

Nasabah 5 : “Walaupun itu suami saya sendiri Pak.”

CS 2 : “Iya walaupun itu siapa pun masih keluarga dari Ibu tidak bisa, mohon maaf Buk ya.”

Nasabah 5 : “Jadi tidak bisa dicek Pak ya?”

CS 2 : “Iya tidak bisa Buk mohon maaf ya.”

Dari percakapan di atas, dapat dikatakan telah memenuhi maksim kesimpatisan. Karena, dalam percakapan tersebut pegawai telah menunjukkan rasa kepeduliannya terhadap nasabah. Bahwa nasabah tidak bisa mencetak buku tabungan suaminya karena nasabah bukan pemilik buku tabungan yang bersangkutan dan pegawai Bank memberikan penjelasan kepada nasabah tersebut.

Analisis data pada penelitian ini merupakan tahapan yang paling penting di dalam sebuah penelitian. Peneliti

melakukan penelitian bahasa yang mengkaji mengenai tindak tutur dengan menggunakan pendekatan kajian pragmatik yang mencakup prinsip kesantunan berbahasa pada Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Keluang Kabupaten Musi Banyuasin dalam tindak tutur yang terjadi antara pegawai dan nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Keluang.

Dari hasil analisis data penelitian terdapat 10 percakapan dari enam maksim prinsip kesantunan berbahasa. Setiap maksim terdapat dua percakapan antara pegawai dan nasabah Bank Sumsel Babel, dari setiap percakapan tersebut terdapat tiga informan yaitu diantaranya dua pegawai Bank dan satu nasabah Bank. Disetiap maksim kesantunan berbahasa memiliki topik percakapan yang berbeda-beda, mulai dari nasabah yang akan melakukan setor tabungan, hingga nasabah yang akan membuat rekening baru. Dalam percakapan tersebut pegawai Bank Sumsel Babel selalu menerapkan prinsip untuk mengurangi keuntungan pada dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan pada pihak lain dalam setiap percakapannya.

Dalam menerapkan prinsip kesantunan berbahasa di lingkungan

masyarakat itu sendiri adalah sebagai suatu cara untuk berinteraksi dalam bertutur. Menciptakan lingkungan masyarakat yang bertutur santun itu sangat penting, sebab banyak masyarakat mampu menggunakan bahasa yang benar namun pada saat bertutur belum tentu mereka mematuhi prinsip kesantunan berbahasa. Maka dari itu komunikasi harus terjalin dengan baik agar maksud yang disampaikan penutur dan mitra tutur dapat dipahami.

3. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan data di atas, dapat diketahui bahwa dalam tindak tutur pegawai dan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Keluang Kabupaten Musi Banyuasin, terdapat prinsip kesantunan berbahasa yang meliputi maksim kearifan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan/pujian, maksim kesederhanaan, maksim kesepakatan, dan maksim kesimpatisan. Dari hasil analisis data penelitian terdapat 10 percakapan dari enam maksim prinsip kesantunan berbahasa. Setiap maksim terdapat dua percakapan antara pegawai dan nasabah Bank Sumsel Babel, dari setiap percakapan tersebut terdapat tiga informan yaitu diantaranya dua pegawai Bank dan satu nasabah Bank. Dari uraian

di atas dapat disimpulkan bahwa bahasa memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari dan dalam berinteraksi antara pegawai dan nasabah atau masyarakat.

4. REFERENSI

- Akbar, S. (2018). Analisis Tindak Tutur pada Wawancara Putra Nababan dan Presiden Portugal (Kajian Pragmatik). *SeBaSa: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 1(1).
- Muhammad. (2011). *Metode Penelitian Bahasa*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Nadar, F. (2013). *Pragmatik & Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahardi, K. (2005). *PRAGMATIK Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Erlangga.
- Rahardi, K. (2009). *Sosiopragmatik*. Jakarta: Erlangga.
- Rahmiati. (2017). Analisis Kesantunan Berbahasa Mahasiswa UIN ALAUDDIN Makassar dalam Berkomunikasi dengan Dosen. *Al-daulah*, 6(1).
- Rukiyah Siti, H. N. (2021). Workshop Pembawa Acara Sebagai Peningkatan Kemampuan Berbicara Pada Siswa SMAN 1 Sirah Pulau Padang OKI. *Masyarakat Negeri Rokania*, 2(1), 2.
- Sari, E. S. (2019). Pelanggaran Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Acara Dua Arah Kompas TV. *01(01)*.
- Siswanto. (2011). *Metode Penelitian Sastra*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, E. T. (2013). *Pragmatik Suatu Kajian Awal*. Surakarta: UNS Press.
- Tarigan, H. G. (2009). *Pengajaran Pragmatik*. Bandung: Angkasa.
- Yule, G. (2006). *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zulaeha, A. L. (2017). Tindak Tutur Ekspresif Humanis dalam Interaksi Pembelajaran di SMA Negeri 1 Batang: Analisis Wacana Kelas. *Seloka*, 6(2), 112.
- Alfa, D. N. (n.d.). *Berinteraksi Dengan Dosen Pada Media Sosial*.
- Lim, D. S., Morse, E. A., Mitchell, R. K., & Seawright, K. K. Ins 34(3), 491-516. <https://doi.org/10.1111%2Fj.1540-6520.2010.00384.x>. (2010). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に

関する共分散構造分析Title.
*Titutional Environment and
Entrepreneurial Cognitions: A
Comparative Business Systems
Perspective. Entrepreneurship
Theory and Practice.*, 564, 1–73.

Muchtar, I. N., Pascasarjana, P.,
Pendidikan, M., Dan, B.,
Indonesia, S., & Makassar, U. M.
(2016). *Wacana Tindak Tutur
Lokusi, Ilokusi, Dan Perlokusi
Dalam Acara Golden Ways (Mario
Teguh) the Essay of Locutionary,
Illocutionary and Prelocutionary
Expression in Mario Teguh Golden
Ways Show.* 427.

Paramitha, O. L. (2014). “*Penerapan
Prinsip Kesantunan Berbahasa
dalam Percakapan Film Sang
Pemimpi Sutradara Riri Riza,
Relevansinya sebagai Bahan
Pembelajaran Keterampilan*
[http://repository.umpwr.ac.id:8080
/handle/123456789/3037](http://repository.umpwr.ac.id:8080/handle/123456789/3037)%0A[http://
repository.umpwr.ac.id:8080/bitstr
eam/handle/123456789/3037/0921
10025-Oniek Lieuska Paramitha-
ilovepdf-
compressed.pdf?sequence=1](http://repository.umpwr.ac.id:8080/bitstream/handle/123456789/3037/092110025-Oniek%20Lieuska%20Paramitha-ilovepdf-compressed.pdf?sequence=1)

Saifudin, A. (2019). Teori Tindak Tutur
dalam Studi Linguistik Pragmatik.
*LITE: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan
Budaya*, 15(1), 1–16.
[https://doi.org/10.33633/lite.v15i1.
2382](https://doi.org/10.33633/lite.v15i1.2382)