**JURNAL**

# KESANTUNAN BERBAHASA *SALES PROMOTION GIRL* DI GOLDEN SWALAYAN KEDIRI

***The Politeness of Sales Promotion Girl***

***In Goldes Swalayan Kediri***


**Oleh:**

**RIZQI WAHYU FITRIANA**

**12.1.01.07.0034**


**Dibimbing oleh :**

1. **Drs. Sardjono, M.M**
2. **Drs. Sempu Dwi Sasongko, M.Pd**


**PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN (FKIP)**

**UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**


**2017**

# SURAT PERNYATAAN
# ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

**Yang bertanda tangan di bawah ini:**

| | |
|---|---|
| Nama Lengkap | : RIZQI WAHYU FITRIANA |
| NPM | : 12.1.01.07.0034 |
| Telepun/HP | : 0857 4908 5017 |
| Alamat Surel (Email) | : meymey_ajja@yahoo.co.id |
| Judul Artikel | : KESANTUNAN BERBAHASA *SALES PROMOTION GIRL* DI GOLDEN SWALAYAN KEDIRI |
| Fakultas – Program Studi | : FKIP-BAHASA DAN SASTRA INDONESIA |
| Nama Perguruan Tinggi | : UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI |
| Alamat Perguruan Tinggi | : JLN. K.H AHMAD DAHLAN. NO: 76 KOTA KEDIRI |

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. Artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis**)** dan bebas plagiarisme;
b. Artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

| Mengetahui | | Kedirl, 26 Januari 2017 |
|---|---|---|
| Pembimbing I | Pembimbing II | Penulis, |
| Drs. Sardjono, M.M<br>NIDN: 0718085904 | Drs. Sempu Dwi Sasongko, M.Pd<br>NIDN: 0708026001 | Rizqi Wahyu Fitriana<br>NPM:12.1.01.07.0034 |

# KESANTUNAN BERBAHASA *SALES PROMOTION GIRL* DI GOLDEN SWALAYAN KEDIRI

Rizqi Wahyu Fitriana
12.1.01.07.0034
FKIP - PBSI
Meymey_ajja@yahoo.co.id
Drs. Sardjono, M.M dan Drs. Sempu Dwi Sasongko, M.Pd
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

## ABSTRAK

**Rizqi Wahyu Fittrana. 12.1.01.07.0034.** *Kesantunan Berbahasa Seles Promotion Girl di Golden Swalayan Kediri.* Skripsi, Pendidikan Bahasa dan Santra Indonesia (PBSI). Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Kesantunan berbahasa merupakan aspek yang sangat penting saat berinteraksi dengan lawan tutur. Apalagi pada dunia penjualan, kesantunan berbahasa memiliki peran penting dalam kemampuan berbahasa SPG. Dalam memasarkan dan memperkenalkan produk SPG dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi secara santun dan baik, mampu menjelaskan soal produk secara detail, dan ramah ketika berbicara dengan konsumen. Oleh karena itu, SPG harus memperhatikan prinsip kesopan seperti yang sudah dikemukakan oleh Leech, yakni maksim (1) kebijaksanaan, (2) penerimaan, (3) kemuranah, (4) kerendahan hati, (5) kecocokan, dan (6) kesimpatian. Penelitian ini mengangkat mengenai kesantunan pengguna bahasa pada *Seles Promotion Gir*l di Golden swalayan Krdiri. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan maksim kebijaksanaan dalam kesantunan berbiahasa *Seles Promotion Girl* di Golden Swalayan Kediri, (2) mendeskripsikan maksim penerimaan, (3) mendeskripsikan maksim kemurahan, (4) mendeskripsikan maksim kerendahan hati, (5) mendeskripsikan maksim kecocokan, dan (6) mendeskripsikan maksim kesimpatian.

Penelitian ini menggunakan Jenis penelitian kualitatif, yakni mendeskripsikan berbahasa. Bentuk penelitian ini adalah deskriptif. Data dalam penelitian ini berupa transkip yang dilakukan peneliti melalui rekaman ketika penelitian. Sumber penelitian ini adalam tuturan SPG dengan di Golden Swalayan Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan pragmatik, yakni mempelajari strategi-strategi yang ditempuh penutur dalam mengomunikasikan maksud pertuturannya.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini dapat disimpulkan, bahwa ditemukan penanda prinsip kesantunan, yaitu (1) Maksim kebijaksanaan, yaitu tuturan SPG yang memaksimalkan keuntungan pembeli yang ditantai dengan adanya frasa *potongan harga* dan kata *pilihan* pada tuturannya. (2) Maksim penerimaan, yaitu terdapat tuturan SPG yang maksimalkan kerugian diri sendiri diri yang ditandai dengan kata *bagus* pada tuturan SPG. (3) Maksim kemurahan, yaitu terdapat tuturan SPG yang memaksimalkan rasa hormat kepada pembeli dengan cara memaksimalkan keuntungan bagi pembeli, yaitu ditandai dengan frasa *tanggal pemberitahuan* pada tuturan SPG. (4) Maksim kerendahan hati, yaitu terdapat tuturan SPG yang meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri dan memaksimalkan rasa hormat kepada pembeli dengan cara merendahan diri yang ditandai dengan kata *maaf* pada tuturannya. (5) Maksim kecocokan, yaitu terdapat tuturan SPG yang memaksimalkan kesetujuan dan tidak kesetujuan pada tuturannya yaitu ditandai dengan kata (a) ini, (b) iya, (c) ngak papa (tidak apa-apa), (d) bisa, (e) bukan, (f) boleh, (g) tidak, dan (h) sudah pada tuturan SPG. (6) Maksim kesimpatian, dalam tuturan SPG terdapat maksim kesimpatian dalam pelayanan di Golden Swalayan Kediri. yaitu terdapat tuturan SPG yang menunjukkan rasa simpati pada tuturannya yang ditangai dengan kata *takut* pada tuturannya dan terdapat kalimat yang mengandung makna kesimpatian.

Kata kunci: kesantunan berbahasa, prinsip kesantuanan, tuturan *Sales Promotion Girl* di Golden Swalayan Kediri.

## A. LATAR BELAKANG

Upaya memasarkan atau memperkenalkan suatu produk dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya adalah dengan mengunakan media, baik media cetak, audio visual, dan mediasosial yang saat ini relatif diminati masyarakat. Hal ini dapat dilihat melalui facebook, twitter, dan lenkedin.

Selain menggunakan media, dalam pemasaran produk perusahaan sering mengunakan jasa *Sales Promotion Girl* atau dapat dikenal dengan istilah SPG. Salah satu cara yang relatif efektif dalam memasarkan dan memperkenalkan produk adalah pemasaran melalui SPG, karena SPG memiliki beberapa kelebihan. Seperti yang dikemukakan oleh Ma'ruf (2006:195) bahwa SPG mempunyai kelebihan-kelebihan diantaranya adalah : (1) langsung menarik,
(2) alat yang digunakan unik, (3) pelanggan langsung memperoleh hadiah yang konkret seperti kupon, barang hadiah seperti *mug*, kalender, gantungan, kunci, dan lain-lain, (4) membantu menarik calon pelanggan untuk datang ke toko,
(5) dengan kontes, demonstrasi, atau lainnya mereka yang berkunjung ke lokasi (gerai atau tempat umum seperti mal) mendapat hiburan, (6) pembelian yang implusif bertambahan.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, SPG sering dilengkapai selembaran atau pamflet yang harus dibagikan oleh SPG pada publik, berdasarkan kajian pemasaran produk melalui SPG lebih efektif. Pemasaran atau memperkenalkan produk kerap digunakan dan terbukti efektif dalam meningkatkan penjualan produk ialah melaui SPG. Sebagai daya tarik, maka dipilih SPG berpenampilan rapi, cerdas, dan memiliki keahlian menjual yang sehingga akan mendatangkan ketuntungan bagi perusahaan. Selain berpenampilan rapi, cerdas, dan memiliki keahlian menjual; SPG juga harus memiliki kemampuan komunikatif dan berbahasa santun.

Dalam memasarkan dan memperkenalkan suatu produk SPG dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi secara santun dan baik, mampu menjelaskan soal produk secara detail, dan ramah ketika berbicara dengan konsumen. Memasarkan dan memperkenalkan produk yang dilakukan ini termasuk sulit, karena harus mempunyai kemampuan yang baik dalam berkomunikasi. Komunikasi di sini bukan hanya saling mengobrol semata, tetapi penjelasan yang detail mengenai produk. Tujuan dari komunikasi sendiri adalah untuk promosi. Hal ini sesuai dengan

penyataan Ma'ruf (2006:179), bahwa komunikasi merupakan landasan bagi keberhasilan strategi promosi yang dilakukan periterl, termasuk oleh jenis perusahaan lain di industri apa saja.

Berdasarkan pengamatan bahwa para SPG ternyata dalam memasarkan produk-poduknya bahwa yang belum memperhatikan kesantunan. Untuk membuktikan hal tersebut perlu dilakukan penelitian. Oleh sebab itu, ditampilkanlah penelitian berjudul, "Kesantunan Berbahasa sales Promotion Gilr di Golden Swalayan Kediri." Kesalahan yang sering terjadi pada tuturan SPG di Golden Swalayanada tiga hal. Pertama dalam berkomunikasi dengan konsumen atau pelanggan, SPG belum memperhatikan kesantunan berbahasa.Kedua, kurangnya rasa hormat dan kesopanan terhadap pelanggan. Seperti saat melayani pembeli

yang berperilaku kurang mengenakkan, biasanya SPG akan menunjukkan ekpresi kekesalan dan menjawab tuturan dengna nada ketus.Ketiga, SPG masih membeda-bedakan konsumen ataupun pelanggan. Hal tersebut terlihat saat SPG berkomunikasi dengan konsumen maupun pelanggan. Padahal dalam dunia marketing, dalam melayani konsumen ataupun pelanggan itu tidak membeda-bedakan pembeli, karena pembeli adalah raja.

## I. METODE

### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

#### 1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan, yaitu pendekatan teoritis dan pendekatan metodologis. Secara toritis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan pragmatik. Pendekatan pragmatik adalah pendekatan yang mendasarkan diri pada reaksi atau tanggapan mitra tutur atau lawan tutur (subroto, 2007:65). Pendekatan pragmatik diterapkan dalam penelitian ini karena merupakan cabang ilmu bahasa yang mempelajari struktur bahasa secara eksternal. Pragmatik mempelajari cara menggunakan bahasa dalam kemunikasi yang dikaitkan dengna pemakaian bahasa, konteks maupun situasi tutur. Dalam penelitian ini , pendekatan pragmatik diguanakan untuk memjawab permasalahan dan menginterprestasi maksud dari tuturan yang digunakan oleh SPG.

#### 2. Jenis Penelitian

Penelitian berdasarkan jenis datanya dibagi menjadi dua jenis yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini memiliki sejumlah karakteristik sebagai berikut, (1) data yang dikumpulakan berdasarkan konteks dari

suatu keutuhan (*entity*). Hal ini dilakukan, menurut Lincoln dan Guba (dalam Moleong, 2009:8), karena ontologi alamiah menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari kontesnya. (2) peneliti sebagai isntrumen (*human instrument)* yaitu peneliti itu sendiri. Peneliti merupakan instrumen utama dalam penelitian ini, Sugiyono ( 2011:15). (3) data peneliti bersifat alamiah, yakni objek berkembangan apa adanya, tidak ada manipulasi. (4) data yang dikumpulkan berupa rekaman SPG dengan pembeli.

Secara metodologis, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penggunaan pendekatan deskriptif kualitatif didasari pertimbangan berikut. (1) tujuan penelitian ini adalah pendeskripsikan kesantunan. (2) data penelitian ini berupa tuturan SPG di Golden Swalayan Kediri.

## B. Kehadiran Peneliti

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk menganalisis masalah. Instrumen penelitian berdasarkan penelitiannya dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu insrtrumen penelitian kuantitatif dan instrument penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan instrumen peneliatian kualitatif berupa peneliti itu sendiri dan instrumen pendukung berupa kartu data. Penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri (Sugiyono, 2011:222). Hal ini karena peneliti yang harus mengobservasi dan mengambil data dari sumbernya, yang menyebabkan peneliti menjadi orang yang paling memahami permasalahan yang menjadi objek penelitiannya.

Kartu data adalah kartu yang dibuat untuk mencatat dan mengupulkan data dari sumber data. Kartu data didesain dengan bentuk kolom-kolom. Setiap kartu data harus diberi kode tertentu. Hali ini untuk mempermudah dalam pengklasifikasian data penelitian.

## C. Tahapan Penelitian

Penelitian ini diawali dengan pencarian teori-teori prinsip kesantunan oleh peneliti. Setelah didapatkan teori-teori yang cukup peneliti membuat rencana proposal penelitian dengan empat tahap yakni: (1) tahap persiapan, dilakukan dengan memilih judul, konsultasi judul, dan studi pustaka. (2) tahap perencanaan, dilakukan dengan cara membuat metode penelitian proposal yang sudah disetujui pembimbing. Adapaun rencana yang dimaksud meliputi : konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kerangka teori, dan metode penelitian. (3)

tahap pelaksanaan, dilakukan dengan cara penyimakan dialog antara SPG dengan pembeli sebagai sumber data, setelah pengumpulan data selesai dilakukan transkripsi data, pengelolaan data dengan diidentifikasi, diklasifikasi, dan dianalisis kemudian menyimpulkan hasil pengolahan data dicek kembali untuk meminimalisir kesalahan sebelum dicek ulang oleh pembimbing. (4) tahap pelaporan, tahap akhir penelitian yang berupa penulisan laporan, konsultasi kepada pembimbing, dan berakhir dengan persetujuan.

## D. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Golden Swalayan Kediridan perpustakaan sebagai tempat penelitian karena buku-buku tentang teori yang mendukung penelitian didapatkan dari perpustakaan.

Waktu penelitian adalah waktu yang digunakan untuk penelitian yang menunjuk pada proses pelaksanaan penelitian. Proses itu mencakup proses keseluruhan mulai dari proses penetapan judul sampai pada proses pelaporan hasil penelitian. Penelitian ini dilaksanakan selama lima (5) bulan, yaitu dari bulan Juni sampai bulan Oktober 2016

## E. Sumber Data

Penelitian sebagai kerja ilmiah selain dituntut kebenaran teoritis juga berdasarkan kebenaran empiris. Fakta empiris yang menggambarkan objek disebut data. Melalui data objek dapat diketahui dan dijelaskan.

Penelitian tentang penerapan prinsip kesopanan dalam dialog antara SPG dengan pembeli membutuhkan data berupa tuturan-tuturan dialog SPG dengan pembeli. Seperti ini termasuk data kualitatif. Sebagaimana dinyatakan Moleong (2009:157), “Data kualitatif adalah data yang berbentuk tuturan atau tulisan yang berupa kata-kata.”

Sumber data penelitian ini, diperoleh dari tuturan SPG di Golden Swalayan Kediri. Data tersebut diperoleh dari transkripsi yang dilakukan peneliti melalui rekaman yang dilakukan ketika penelitian. Data penelitian menentukan kualitas penelitan. Pemilihan SPG sebagai objek penelitian dilakukan jangka waktu tiga bulan, yaitu bulan Juni sampai bulan September 2016.Kualitas data salah satunya ditentukan oleh sumber data atau asal usul data. Sumber data dalam penelitan adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Mahsun, 2014:28).

## F. Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari

penelitian ini adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2011:24).

Pengumpulan data penelitian ini adalah metode simak. Mahsun (2014:92), menyatakan bahwa metode simak digunakan untuk memperoleh data yang dilakukan dengan menyimak penggunaan bahasa. Dipilihnya atau ditetapkannya metode simak, karena pemerolehan data dilakukan dengan cara menyimak tuturan SPG saat berdialog dengan pembeli di Golden Swalayan Kediri.

Selain menggunakan metode simak, pengumpulan data penelitian ini dilengkapi dengan teknik catat, yaitu mencatat data penelitian ke dalam kartu data. Adapun tahap pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merekam percakapan antara SPG dan konsumen di Golden Swalayan Kediri dengan mengunakan *handphone*.
2. Mentranskripsikan rekaman percakapan antara SPG dengan pembeli dalam bentuk teks.
3. Menyimak teks yang sudah ditranskripkan untuk mencari calon data.
4. Menyimak ulang percakapan disertai pengidentifikasian calon data yakni kesantunan berbahasa berupa prinsip kesantunan, yaitu: maksim (1) kebijaksanaan, (2) penerimaan, (3) kemurahan, (4) kerendahan hati, (5) kecocokan, dan (6) kesimpatian.
5. Mencatat data prinsip kesantunan ke dalam kartu data beserta pemberian kode-kode sesuai dengan jenis prinsip kesantunan.
6. Mengklasifikasikan kartu data berdasarkan keenam maksim kesantunan yaitu: maksim (1) kebijaksanaan, (2) penerimaan, (3) kemurahan, (4) kerendahatian, (5) kesetujuan, dan (6) kesimpatian.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif, yang bersifat induktif. Artinya analisis berdasarkan data yang diperoleh, kemudian dikembangkan menjadi hipotesis yang telah dirumuskan tersebut, selanjutnya dicarikan data-data lagi secara berulang-ulang sehingga dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut dapat diterima (Sugiyono, 2011:254).

Kegiatan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menafsirkan dan menentukan isi data sesuai dengan teori, setelah itu hasil penelitian dilaporkan dalam bentuk deskripsi. Berikut ini adalah langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini:

Langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini meliputi:

1) Mencari literatur sesuai dengan kajian yang diteliti. Literatur dalam penelitian ini berkaitan dengan teori kesantunan berbahasa.
2) Mencatat data dalam kartu data setelah diklasifikasi berdasarkan jenis prinsip kesantunan yaitu: maksim (1) kebijaksanaan, (2) penerimaan, (3) kemurahan, (4) kerendahatian, (5) kesetujuan, dan (6) kesimpatian.
3) Menganalisis data yang sudah ada sesuai dengan toeri yang dipilih yaitu teori kesantunan berbahasa menurut Georte Leach.
4) Mengulang aktivitas penganalisisan data untuk memastikan kebenaran data;
5) Hasil analisis dicek keabsahan dan kredibilitasnya oleh rekan sejawat;
6) Hasil analisis dicek ulang oleh para pakar, yakni pembimbing penelitian;
7) Peneliti membuat kesimpulan hasil penelitian tentang penerapan prinsip kesantunan sesuai dengan teori yang dipilih.

## H. Pengecekan Keabsahan Temuan

Agar diperoleh data yang absah dan interpetasi yang tepat, perlu diteliti kredibilitas data dan interpretasi tersebut dengan menggunakan teknik perpanjangan peneliti dalam membaca dan menyimak data. Untuk meminimalisir kesalahan dalam pengumpulan data hurus membaca dan menyimak secara berulang-ulang. Selain itu hasil penelitian dikonsultasikan kepada Pembimbing I dan II untuk memperoleh keabsahan.

Pengecekan keabsahan dan juga dilakukan melalui tringaluasi teori. Hasil penelitian ini dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau simpulan yang dihasilkan. Berdasarkan hasil triangulasi peneliti membuat simpulan berupa teori prinsip kesantunan pada dialog SPG. Pengecekan data dilakukan untuk mengurangi kesalahan dan kecukupan data.

Dalam penelitian ini juga melibatkan teman sebagai pertimbangan kegiatan penelitian. Hal ini dikarenakan agar hasil analisis peneliti dapat dipertanggung-jawabkan kualitasnya. Selain itu, dengan memilih teman sebagai bahan pertimbangan akan membantu mempermudah menyelesaikan masalah-masalah yang mungkin kurang diyakini dengan apa yang ditemukan selama proses analisis selesai.

## III. HASIL DAN KESIMPULAN

### A. Deskripsi Maksim Kebijaksanaan dalam Tuturan SPG Golden Swalayan Kediri

Maksim kebijaksanaan menggariskan bahwa setiap peserta pertuturan harus meminimalkan kerugian orang lain, atau memaksimalkan keuntungan bagi orang lain. Adapun tanda-tanda maksim kebijaksanaan yang sering dituturkan oleh SPG terhadap penjual, yaitu adanya keuntungan seperti *potohan harga (promosi)* dan *pilihan produk*.

Berikut salah satu data tuturan SPG di Golden Swalayan Kediri yang memiliki maksim Kebijaksanaan.

(1) Pembeli : "Harganya berapa mbak?."
SPG : "Ini *ada potongan* harga Rp. 4.000,00 jadi Rp 24.500,00.
**(MKJ/01/11)**

**Informasi Indeksial :**

1. Penutur : SPG dengan tuturan *"Ini ada potongan harga Rp. 4.000,00 jadi Rp 24.500,00."*
2. Mitra tutur : pembeli dengan *tuturan "Harganya berapa mbak?"*
3. Situasi : di depan stan kosmetik La Tulipe ketika pembeli menanyakan kepada SPG tentang harga produk kecantikan.
4. Makna semantik : adanya pengurangan harga pada produk kosmetik La Tulipe.
5. Makna pragmatik : SPG memengaruhi pembeli untuk membeli barang yang dikatakan.
6. Tujuan : SPG menawarkan potongan harga.

Pada data (1) terdapat frasa *ada potonganharga*, pernyataan seperti ini sangat menguntungkan pembeli, karena tuturan SPG tersebut tampak dengan sangat jelas bahwa SPG memaksimalkan keuntungan bagi pembeli dengan cara memberikan potongan harga pada kosmetik yang dijual.

### B. Deskripsi Maksim Penerimaan dalam Tuturan SPG Golden Swalayan Kediri

Maksim penerimaan menghendaki setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan kerugian bagi diri sendiri dan meminimalkan keuntungan diri sendiri. Adapun tanda-tanda maksim kebijaksanaan yang sering dituturkan oleh SPG terhadap pembeli, yaitu adanya kata *bagus*yang digunakan sebagi tuturan untuk meminimalkan keuntungan diri sendiri.

Berikut data tuturan SPG di Golden Swalayan Kediri yang memiliki maksim penerimaan.

(2) Pembeli : "Tinggal warna cerah, dipakai bagus gak mbak?."
SPG : "*Bagus kok kak*, malah ini bisa bikin wajah lebih cerah. kalau warna hijau bisa ditaruh di bawah mata,

kalau biru sama coclat dipakai atasnya gak papa". Kalu pengen yang warna natural pakai yang nomor 01 saja itu warnanya natural banget.

**(MKS/01/15)**

**Informasi Indeksial :**

1. Penutur : SPG dengan tuturan "*Bagus kok kak,….*"
2. Mitra tutur : pembeli dengan tuturan *"Tinggal warna cerah, dipakai bagus gak mbak?."*
3. Situasi : di depan stan kosmetik La Tulipe ketika pembeli meminta pendapat kepada SPG tentang produk yang akan pembeli.
4. Makna semantik : adanya pujian dari SPG tentang produk yang ditanyakan pembeli.
5. Makna pragmatik : SPG memengaruhi pembeli untuk membeli produk yang ditawarkan.
6. Tujuan : SPG menawarkan produk eye shadow.

Pada data (2) terdapat tuturan SPG yang menyatakan punjian terhadap pembeli, yaitu tuturan"*Bagus kok kak"* dan itu tampak sangat jelas bahwa apa yang dituturkan SPG sungguh memaksimalkan kerugian bagi diri sendiri dan memaksimalkan keuntungan pembeli.Tuturan SPG tersebut sangat sering terjadi karena merupakan salah satu wujud nyata dari pekerjaan SPG supaya menarik minat para pembeli.

**C. Deskripsi Maksim Kemurahan dalam Tuturan SPG Golden Swalayan Kediri**

Maksim kemurahan menuntut setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain. Adapun tanda-tanda maksim kemurahan yang dituturkan oleh SPG terhadap penjual, yaitu pemberitahuan tanggal pelaksanaan.

Berikut data tuturan SPG di Golden Swalayan Kediri yang memiliki maksim kemurahan.

(3) Pembeli : "Oh ya mbak untuk jadwal facialnya kapan ya?."

SPG : "*Tanggal 23 dan 24 hari Sabtu dan minggu kak, hari sabtu pukul 10.00 sampai pukul 15.00 kalau minggu dimulai pukul 13.00.*"

**(MKR/01/31)**

**Informasi Indeksial :**

1. Penutur : SPG dengan tuturan "*Tanggal 23 dan 24 hari Sabtu dan minggu kak,…."*
2. Mitra tutur : Pembeli dengan tuturan *"Oh ya mbak untuk jadwal facialnya kapan ya?"*
3. Situasi : Di depan stan kosmetik La Tulipe ketika pembeli bertanya kepada SPG tentang jadwal facial yang akan diadakan oleh La Tulipe.

4. Makna semantik : Adanya pemberitahuan dari SPG tentang jadwal facial.
5. Makna pragmatik : SPG memberitahu pembeli tentang jadwal facial yang setiap bulan diadakan oleh pihak La Tulipe.
6. Tujuan : SPG mengajak pembeli untuk facial.

Dari tuturan yang sampaikan SPG pada tuturan (3) di atas dapat dilihat dengan jelas bahwa SPG berusaha memaksimalkan rasa hormatkepada pembeli dengan cara menjawah pertanyaan pembeli secara jelas.

**D. Deskripsi Maksim Kerendahan Hati dalam Tuturan SPG Golden Swalayan Kediri**

Maksim kemurahan hatimenuntut setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri, dan meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri. Adapun tanda-tanda maksim kerendahan hati yang sering dituturkan oleh SPG terhadap pembeli, yaitu adanya sikap rendah diri yang ditandai dengan kata *maaf*.

Berikut data tuturan SPG di Golden Swalayan Kediri yang memiliki maksim kemurahan hati.

(4) Pembeli : "Nah cocok mbak, bagus warnanya. Mbak boleh dicoba?."

SPG : "*Maaf*kak yang boleh dicoba contohnya ini."

**(MKH/01/19)**

**Informasi Indeksial :**

1. Penutur : SPG dengan tuturan *"Maaf kak yang boleh dicoba contohnya ini."*
2. Mitra tutur: pembeli dengan tuturan *"Nah cocok mbak, bagus warnanya. Mbak boleh dicoba?"*
3. Situasi : di depan stan kosmetik La Tulipe ketika pembeli bertanya kepada SPG tentang produk kecantikan yang ditunjukkan oleh SPG.
4. Makna semantik : adanya permintaan atau permohonan maaf dari SPG kepada pembeli tentang produk yang bisa dicoba.
5. Makna pragmatik : SPG memberitahu pembeli untuk mencoba contoh yang sudah disediakan.
6. Tujuan : SPG memohon maaf kepada pembeli agar mencoba produk yang sudah disediakan.

Pada tuturan (4) di atas terdapat kata *maaf* pada tuturan SPG. Pernyataan ini menjelaskan bahwaSPG meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri dan memaksimalkan rasa hormat kepada pembeli dengan cara berkata *maaf* untuk merendahkan diri sendiri saat terlibat tuturan dengan pembeli.

**E. Deskripsi Maksim Kecocokandalam Tuturan SPG Golden Swalayan Kediri**

Maksim kecocokanmenghendaki agar setiap penutur dan lawan tutur memaksimalkan kesetujuan di antara mereka dan meminimalkan ketidak setujuan di antara mereka. Adapun tanda-ta da maksim kecocokan yang dituturkan

oleh SPG terhadap pembeli, yaitu (1)ini, (2) iya, (3) ngak papa (tidak apa-apa), (4) bisa, (5) bukan, (6) boleh, (7) tidak, dan (8) sudah.

Berikut salah satu data tuturan SPG di Golden Swalayan Kediri yang memiliki maksim kecocokan.

(5) Pembeli : "Mbak mau cari acne sun protection."
SPG : "*Ini ya kak*, cari apa lagi mbak? Bedaknya masih?

**(MKC/01/03)**

**Informasi Indeksial :**

1. Penutur : SPG dengan tuturan *"Ini ya kak, cari apa lagi mbak? Bedaknya masih?"*
2. Mitra tutur : pembeli dengan tuturan *"Mbak mau cari acne sun protection."*
3. Situasi : di depan stan kosmetik La Tulipe ketika pembeli memberitaku kepada SPG tentang kosmetik yang akan dibeli.
4. Makna semantik : Adanya tindakan kesetujuan dari SPG tentang produk akan dibeli oleh pembeli.
5. Makna pragmatik : SPG menyetujui dan memengaruhi pembeli untuk membeli barang yang lainya.
6. Tujuan : SPG menawarkan produk kosmetik yang lainnya.

Pada tuturan (5) terdapat frasa"*iya kak bisa*" di dalam tuturan SPG. Kata *iya* yang dituturkan SPG mengandung unsur kecocokan karena SPG berusaha memaksimalkan kesetujuan dalam tuturannya.

**F. Deskripsi Maksim Kesimpatiandalam Tuturan SPG Golden Swalayan Kediri**

Maksim kesimpatian mengharuskan semua peserta pertuturan untuk memaksimalkan rasa simpat, dan meminimalkan rasa antipati kepada lawan tuturnya. Adapun tanda-tanda maksim kesimpatian yang sering dituturkan oleh SPG terhadap penjual, yaitu terdapat kata *takut*dan kata yang menunjukkan kesimpatian terhadap lawan tutur.

Berikut data tuturan SPG di Golden Swalayan Kediri yang memiliki maksim kesimpatian.

(6) Pembeli : "Sekarang lagi berjerawat."
SPG : "Kalau sekarang berjerawat pakai ini aja nanti *takutnya* tibul jerawat lebih banyak."

**(MKS/05/33)**

**Informasi Indeksial :**

1. Pentur : SPG dengan tuturan *"Oh, kasih yang acne aja bunda, untuk yang berjerawat…."*
2. Mitra tutur : Pembeli dengan tuturan "*Tapi anak saya berjerawat itu mbak?"*
3. Situasi : Di depan stan kosmetik La Tulipe ketika pembeli memberitahukan kepada SPG tentang keadaan fisik anaknya saat itu berjerawat.
4. Makna Semantik : Adanya kekhawatiran dari SPG terhadap keadaan anak pembeli.

5. Makna Pragmatik : SPG memengaruhi pembeli untuk membeli produk yang ditawarkanya.
6. Tujuan : SPG menawarkan produk kosemetik untuk kulit berjerawat.

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul "Kesantunan Berbahasa *Sales Promotion Gilr* di Goldel Swalayan Kediri" dapat diketahui bahwa ditemukan penanda prinsip kesantunan. Berikut ini adalah data yang ditemukan dalam penelitian.

Tabel 3.1 Tabel Jumlah Prinsip Kesantuna

| No | Prinsip Kesantunan | Bentuk Maksim | Jumlah |
|---|---|---|---|
| 1 | Maksim Kebijaksana-an | Potongan Harga | 5 |
| | | Pilihan | 6 |
| 2 | Maksim Penerimaan | Bagus | 2 |
| 3 | Maksim Kemurahan | Pemberitah-uan | 3 |
| 4 | Maksim Kerendahan Hati | Maaf | 5 |
| 5 | Maksim Kecocokan | Ini | 2 |
| | | Iya | 9 |
| | | Ngak papa (tidak apa-apa) | 1 |
| | | Bisa | 1 |
| | | Bukan | 1 |
| | | Boleh | 1 |
| | | Tidak | 1 |
| | | Sudah | 1 |
| 6 | Maksim Kesimpatian | Takutnya | 1 |
| | | Perhatian | 1 |
| **Jumlah** | | | **40** |

## IV. DAFTAR PUSTAKA

Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*.Jakarta:RinekaCipta

Depdiknas. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: Balai Pustaka

Ibrahim, Abd. Syukur. 1993. *Kajian Tindak Tutur*. Surabaya: Usahan Nasional

Mahsun. 2014. *Metodologi Penelitian Bahasa: Tahapan Strategi, Metode, danTekniknya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Markhamah, dkk. 2009. *Analisis Kesalahan Berbahasa dan Kesantunan Berbahasa*. Surakarta: Muhammadiyah Universitas pres

sMa'ruf, Hendri. 2006. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitan Kualikatif*. Bandung: Rosda Karya

Nasanius, Yassir. 2007. *Pertemuan Linguistik Pusat Kajian Bahasa dan Budaya Atma Jaya: Kedelapan* Belas. *Pelbba 18*. Jakarta: Pusat Kajian Bahasa dan Budaya UNIKA ATMA JAYA

Pranowo. 2009. *Berbahasa Secara Santun*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rahardi, Kunjana. 2002.*Pragmatik: Kesantunan ImperatifBahasa Indonesia*.Jakarta: Erlangga

Semi, Atar. 1993. *Metode Peelitian Sastra*. Bandung: Angkasa.

Subroto, Edi. 2007. *Pengantar Metode Penelitian Linguistik Struktural.* Surakarta: UNS Press

Sugiyono. 2011.*MetodePenelitian Kuantitatif, Kualikatif dan R&D.*Bandung: Alfabeta

Wijana. 1996. *Dasar-dasar Pragmatik*. Yogyakarta: Andi Offdet

Yule, George. 2006. *Pragmatik.*

Diterjemahkan oleh Indah Fajar Wahyuni.

Yogyakarta:Pustaka Belajar