

TUTURAN MAKELAR PENYEBAB KONFLIK PADA TRANSAKSI JASA ANGKUTAN UMUM

*(Brokers' Utterances as The Cause of Conflicts
in Public Transportation Service Transactions)*

Rissari Yayuk

Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan

Jalan A. Yani Km. 32,2, Lok Tabat, Banjarbaru, Kalimantan Selatan

Posel: yrissariyayuk@yahoo.co.id

(Naskah diterima 27 Maret 2020—Direvisi 19 Oktober 2020—Disetujui 23 Oktober 2020)

Abstract

Comfort communication is undeniable important for the speaker and speaker's partner in their interaction, but in reality it is not always happened. Impolite broker's utterance might be the cause of conflict in public transportation. This utterance is interesting to be studied to find out the type of utterance and implicatures of the conflict based on the situation. The problems in this study are what kind of implicatures and the type of broker utterances that cause conflict in the transaction of public transportation. The aim of this study is to describe kind of implicatures and the type of broker utterances that cause conflict in the transaction of public transportation. The method used in this study is descriptive qualitative. Recording, note-taking, and documentation used in collecting the data. The data then analyzed by using pragmatic theory. The data are presented in common words. The data are taken from January 2019 until February 2019 along Jalan Ahmad Yani, Landasan Ulin, Banjarbaru, South Kalimantan. The data resource is the utterances of broker or speaker partner and other speaker in Banjar language that happens in that place. The results are the cause of conflict is signed by the using of rude linguistic, sarkasms and hyperbolic expressions. Broker implicatures utterances as the cause of conflict are disagreement and jokes. Based on the situation, the conclusion is there are violation of politeness utterance in the form of humiliation by the broker towards the speaker partner and its implicature which is uttered. This thing makes the communication in the transaction of public transportation service is not well going.

Keywords: *utterances, conflict, broker*

Abstrak

Komunikasi yang lancar dan nyaman sangat diharapkan penutur dan mitra tutur kala berinteraksi. Kenyataannya tidak selalu demikian. Salah satu contohnya terjadi pada tuturan makelar yang kadang kurang santun sehingga mengakibatkan konflik dengan calon pengguna jasa angkutan umum. Tuturan makelar ini menarik untuk diteliti dalam rangka mengetahui wujud tuturan dan implikatur penyebab konflik berdasarkan situasi tutur. Masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana wujud tuturan makelar penyebab konflik dan apa saja implikatur tuturan makelar penyebab konflik pada transaksi jasa angkutan umum. Tujuan penelitian ini ialah mendeskripsikan wujud tuturan dan implikatur tuturan penyebab konflik pada transaksi jasa angkutan umum. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik rekaman, catat, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan berdasarkan teori pragmatik. Peneliti menyajikan data dengan menggunakan kata-kata biasa. Pengambilan data dilakukan dari bulan Januari hingga Februari 2019. Data diambil di sepanjang Jalan Ahmad Yani, Landasan Ulin, Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan. Sumber data penelitian ini ialah tuturan berbahasa Banjar makelar atau mitra tutur dengan peserta tutur lainnya di tempat tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa wujud tuturan makelar atau

mitra tutur penyebab konflik ditandai dengan menggunakan penanda linguistik sarkasme dan ungkapan yang berlebihan atau hiperbolik. Implikatur tuturan makelar penyebab konflik yaitu ketidaksetujuan dan candaan kepada penutur. Berdasarkan situasi tutur telah terjadi pelanggaran kesantunan berbahasa berupa pengancaman muka oleh makelar terhadap lawan bicaranya melalui wujud kebahasaan dan implikatur yang dituturkannya sehingga komunikasi pada transaksi jasa angkutan umum ini tidak berjalan lancar.

Kata kunci: tuturan, konflik, makelar

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat Banjar mengenal kata *makelar*. Makelar adalah seseorang yang menjadi penghubung antara penjual jasa atau barang dan pembeli. Maksud makelar dalam penelitian ini adalah seseorang yang memiliki pekerjaan sebagai perantara yang menghubungkan sopir dengan calon penumpang. Tugasnya adalah mencari calon penumpang untuk sopir angkutan umum baik dalam maupun luar kota. Hapip (2008:119) menyebutkan bahwa kata makelar bermakna perantara dalam bahasa Banjar.

Tuturan makelar kepada calon penumpang ini sangat penting diperhatikan agar terjalin komunikasi yang baik antara makelar itu sendiri, sopir, dan calon penumpang sehingga transaksi jasa berjalan dengan baik pula. Kenyataan di lapangan tidak selalu demikian.

Penulis tertarik untuk mengangkat fenomena tuturan makelar yang menimbulkan konflik dengan calon penumpang. Melalui penelitian ini akan dibuktikan secara ilmiah bahwa konflik terjadi akibat adanya ketidaktepatan dalam bertutur oleh makelar terhadap calon penumpang di balik wujud tuturan yang memiliki ragam makna tersebut. Hasil penelitian diharapkan menjadi salah satu referensi pembelajaran kesantunan berbahasa sehingga dapat menghindari ragam wujud tuturan yang berpotensi menimbulkan konflik.

Pengertian konflik di sini tidak berhubungan dengan kondisi perselisihan yang bersifat ekstrem atau keras, tetapi

lebih kepada kekurangtepatan penggunaan kata dan kalimat tutur oleh peserta tutur berdasarkan konteks. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), makna kata *konflik* ialah pertentangan. Konflik ialah keberadaan dua keinginan atau perasaan yang tidak bisa disatukan karena bertentangan antara satu dan yang lain sehingga menimbulkan ketegangan emosi atau fisik.

Penelitian terdahulu yang mengkaji masalah kesantunan berbahasa dalam sebuah komunikasi ini telah dilakukan oleh Astuti, W.D. (2016) dengan judul “Komunikasi Antartokoh dalam Komik Crayon Shincan: Pelanggaran Prinsip Kerja Sama dan Prinsip Sopan Santun”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tokoh utama kartun, yaitu Shincan, ketika berkomunikasi telah melakukan pelanggaran prinsip kerja sama dan sopan santun. Pelanggaran kesantunan oleh tokoh utama ini dilakukan terhadap hampir kepada semua teman bicaranya, seperti teman, ayah, dan ibunya. Astuti juga menyatakan dalam simpulannya bahwa kemungkinan ada benarnya pernyataan banyak orang komik ini dibuat untuk orang dewasa bukan anak-anak. Hal ini dapat dilihat melalui tuturan dialog yang diucapkan tokoh utama menggunakan ragam kalimat dengan pilihan kata yang tidak sopan sehingga tidak patut diucapkan oleh seorang anak usia lima tahunan.

Penelitian lain dilakukan oleh Jahdiah (Jahdiah, 2015). Ia meneliti “Pelanggaran Kesantunan Tindak Tutur Mengkritik dalam Bahasa Banjar”. Ia menemukan wujud pelanggaran kesantunan berbahasa dalam mengkritik yang dimaksud meliputi

maksim kesimpatisan, penghargaan, permufakatan, dan kebijaksanaan.

Kedua penelitian sebelumnya memiliki persamaan dengan apa yang penulis lakukan dan terdapat pula perbedaannya. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang beragam wujud tuturan yang melanggar kesantunan berbahasa. Sementara perbedaannya erletak pada data yang dikaji. Astuti (2016) meneliti tuturan tokoh kartun Shincan kepada mitra tuturnya. Jahdiah (2015) meneliti tuturan mengkritik berbahasa Banjar secara umum dalam ranah keluarga dan masyarakat berdasarkan prinsip Leech. Sementara itu, penulis menganalisis data yang berasal dari tuturan makelar angkutan umum di sepanjang jalan A.Yani, Banjarbaru.

Perbedaan berikutnya ialah kedua penelitian sebelumnya tidak mendeskripsikan pelanggaran kesantunan berbahasa berdasarkan wujud dan implikatur tuturan sehingga menyebabkan konflik dalam komunikasi. Wujud dan implikatur tutur ini dapat diketahui berdasarkan konteks situasi tutur. Penelitian ini meliputi beberapa bahasan: (1) bagaimana wujud tuturan makelar penyebab konflik dalam komunikasi transaksi jasa angkutan umum, dan (2) apa saja implikatur tuturan makelar penyebab konflik dalam komunikasi transaksi jasa angkutan umum. Tujuan penelitian ini ialah mendeskripsikan (1) wujud tuturan makelar penyebab konflik dalam komunikasi transaksi jasa angkutan umum dan (2) implikatur tuturan makelar penyebab konflik dalam komunikasi transaksi jasa angkutan umum.

Teori yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian ialah pragmatik. Askurny (2015:60) menyatakan sebagai studi linguistik, pragmatik menguraikan makna dalam ujaran berdasarkan konteks. Konteks secara umum ialah segala hal yang berada di luar bahasa yang menjadi penentu pokok bagi kehadiran sebuah makna kebahasaan (Rahardi, 2015:28). Makna dalam

pragmatik dianalisis berdasarkan konteks situasi tutur yang meliputi penutur, mitra tutur, konteks tutur, tujuan, dan tuturan sebagai tindakan verbal (Tarigan, 2009:25).

Sehubungan dengan makna pragmatik berdasarkan konteks situasi tutur, menyatakan bahwa makna konteks situasi tutur meliputi penutur dan mitra tutur, konteks tutur, tujuan tutur, dan tindak tutur sebagai tindak verbal. Pertama, penutur dan mitra tutur ini dalam konteks tutur memiliki beragam dimensi yang meliputi umur, jenis kelamin, latar pendidikan, latar belakang ekonomi, sosial, etnis, dan lain-lain. Kedua, konteks tutur meliputi dimensi linguistik, sosiolinguistik, dan semua latar belakang pengetahuan yang dipahami penutur dan lawan tutur. Ketiga, tujuan tuturan menyatakan bahwa tujuan tuturan yaitu berupa tindakan yang hadir bersama tuturan yang dikeluarkan. Tujuan ini dapat dilihat pada ciri formal kebahasaan dan ragam tindak verbal yang menyertainya.

Tuturan seseorang yang mengungkapkan apa yang dimaksudkan merupakan tindak verbal yang dilakukan. Pragmatik memandang tuturan sebagai tindak verbal ini disebut dengan tindak tutur berbahasa dalam komunikasi. Chaer dan Agustina (2010:64) menyatakan bahwa tindak tutur sebagai gejala individual, bersifat psikologis dan keberlangsungannya ditentukan oleh kemampuan bahasa penutur dalam menghadapi situasi tertentu. Iye (2018:127) menyimpulkan bahwa tindak tutur merupakan unsur pragmatik yang melibatkan pembicara, pendengar, serta yang dibicarakan. Damayanti (2018:91) menyebutkan fungsi-fungsi bahasa dinyatakan dalam sebuah tindak tutur.

Dengan demikian, makna kebahasaan dan makna sebuah tuturan sebagai tindak tutur verbal sangat dipengaruhi oleh konteks tuturan itu. Wagati dan Zein (2017:27) menyatakan bahwa dalam realitasnya praktik berbahasa memang tidak bisa dilepaskan dari faktor situasi ujar dan sosial budaya masyarakat tempat bahasa tersebut dituturkan.

Selanjutnya Chaer dan Agustina (2010:27) menyatakan tuturan atau tindak tutur merupakan pikiran atau gagasan dari seseorang yang dapat dilihat dari makna tindakan tersebut.

Tindak tutur verbal ini memiliki daya makna disebut dengan tindak ilokusi. Wujudnya dapat berupa pernyataan, pertanyaan, janji, perintah, dan sebagainya. Efek dari ilokusi inilah yang menghasilkan perlokusi. Sebelum menuju tindak ilokusi dan perlokusi, tuturan tersebut masih berupa tindak lokusi. Lokusi dapat berbentuk perintah, deklarasi, atau pertanyaan. Contohnya *Adik mau makan?* Lokusnya berupa tuturan yang memiliki makna pertanyaan, ilokusinya memiliki makna tuturan pertanyaan, dan perlokusinya penutur memberi makan adik dan adik makan.

Dengan demikian, dalam bertindak tutur, peserta tutur terlebih dahulu melakukan tindak lokusi. Tindak lokusi ini digunakan untuk menyampaikan maksud atau tujuan komunikasi dengan menggunakan ragam modus tuturan yang dapat dimaknai melalui konteks linguistik atau verbal. Makna yang dapat diketahui melalui konteks linguistik dan situasi tutur ini disebut dengan tindak ilokusi. Wijana (2011:193-197) membagi tuturan secara formal linguistik menjadi tiga, yakni tuturan bermodus deklaratif, interogatif, dan imperatif. Modus deklaratif digunakan untuk memberitakan sesuatu (informasi). Secara konvensional modus deklaratif diakhiri oleh tanda titik dan diucapkan dengan intonasi yang datar. Modus interogatif digunakan untuk menanyakan sesuatu. Secara konvensional modus interogatif ditandai oleh tanda tanya dan disertai dengan intonasi yang sedikit naik. Modus imperatif digunakan untuk menanyakan perintah, ajakan, permintaan, atau permohonan. Secara konvensional modus imperatif ditandai oleh tanda seru dan diucapkan dengan intonasi naik. Ciri-ciri modus tuturan adalah (1) kata, (2) intonasi (tanda baca), dan (3) konteks.

Maksud tuturan yang terdapat dalam ragam wujud kebahasaan (tindak lokusi) dan ragam tindak tutur (ilokusi ini) dalam kajian pragmatik disebut juga dengan implikatur. Jumanto (2017:61). menyatakan bahwa makna di balik tuturan itu beragam. Makna tergantung dari konteks situasi tuturan yang dimiliki bersama oleh peserta tutur.

Implikatur dapat mengarahkan pembaca tuturan untuk memahami teks tutur (lokusi) berdasarkan tindak tutur (ilokusi) sesuai dengan konteks situasi tutur. Makna tutur tersebut dapat dibaca secara langsung atau tidak sesuai dengan ujaran yang terlihat atau tidak. Agar sebuah komunikasi berjalan lancar tanpa adanya konflik sehingga tercapai tujuan yang diinginkan, peserta tutur hendaknya saling menjaga kesantunan berbahasa dalam bertindak tutur. Peserta tutur hendaknya memiliki kemampuan untuk mengendalikan diri dalam segala situasi tutur, mengetahui aspek sosial budaya masyarakat peserta tutur, dan memahami teknik bertutur yang baik.

Apabila peserta tutur memiliki latar belakang pengetahuan dan pemahaman serta kemampuan untuk mengatasi segala situasi dengan tenang, kemungkinan besar tidak ada konflik dalam komunikasi. Hasil komunikasi tanpa konflik ini tidak akan terwujud apabila peserta tutur tidak memiliki pemahaman kebahasaan sehingga merasa terancam mukanya akibat ketidakmampuan dalam memaknai sebuah nilai kesantunan berbahasa kala bertindak tutur yang disebabkan oleh faktor emosi yang tinggi. Rija (2016:210) mengatakan bahwa dibutuhkan pemahaman kebahasaan yang tepat agar sebuah komunikasi berjalan dengan semestinya. Austin menjelaskan bahwa kesantunan berkomunikasi ada kaitannya dengan wujud tindak tutur (Pranowo, 2012:34). Tindak tutur ini meliputi tindak lokusi, ilokusi, dan perlokusi. Wujud tindak tutur sebagai tindak verbal lisan biasanya diikuti oleh unsur nonlinguistik. Chaer (2011:6)

menyatakan bahwa bahasa lisan adalah bahasa yang diujarkan dengan dibantu mimik, gerak gerik anggota tubuh, dan intonasi ucapan.

Hal ini dan paparan sebelumnya mendorong penulis untuk mengkaji tuturan makelar penyebab konflik berdasarkan sudut pandang pragmatik. Melalui kajian ini diharapkan akan diketahui wujud dan implikatur yang dilakukan makelar berdasarkan situasi tutur. Implikatur yang mengungkap maksud tuturan dipengaruhi oleh situasi ujar dan sosial budaya tempat tuturan makelar tersebut digunakan. Implikatur akan menentukan pilihan kata, kalimat, dan wacana tutur kepada mitra tutur dalam ragam bentuk tindak ilokusi. Efek dari apa yang dituturkan akan menimbulkan perlokusi bagi mitra tutur atau petutur. Efek yang baik akan didapatkan jika kesantunan berbahasa dipegang teguh oleh peserta tutur saat berkomunikasi.

Dengan demikian, pelanggaran kesantunan berbahasa atau pelaksanaan kesantunan berbahasa ini tergantung dari kemampuan peserta tutur dalam mengendalikan diri dan memahami situasi tutur dalam mencapai tujuan tutur sebagai sebuah tindak verbal. Salah satu faktor penyebab ketidاكلancaran sebuah komunikasi ialah adanya pelanggaran kesantunan berbahasa yang menyebabkan salah satu peserta tutur merasa dipojokkan. Hal ini dapat dilihat dalam wujud penanda linguistik dalam ujaran yang mengimplikasikan maksud dalam tindak tutur yang dilakukan, seperti perasaan ditentang. Perasaan tidak nyaman akibat adanya pertentangan ini disebut dengan pengancaman muka. Mengancam muka merupakan bentuk ketidaksantunan berbahasa akibat terjadinya pemojokan, pengancaman, dan tidak adanya pilihan lain yang diberikan penutur (Rahardi, 2015:130). Pelanggaran berbahasa akibat terjadinya pengancaman muka ini dapat dihindari dengan kata yang santun dan prinsip kerja sama.

Bahasa merupakan sarana penyampaian pikiran dan perasaan (Chaer dan Agustina, 2010:14). Yusri (2016:103) mengemukakan penggunaan kata yang sopan mencerminkan kesantunan seseorang dalam berbahasa. Simpen (2018:52) menyebutkan sebuah tuturan menjadi santun apabila peserta tutur memegang prinsip kerja sama. Jahdiah (2018:61) menyebutkan bahwa tuntunan santun dalam bertutur disebut maksim. Menurut Grice dalam Rahardi (2009:53-59) menyebutkan prinsip ini meliputi maksim kualitas, relevansi, kuantitas, dan cara.

Maksim kuantitas berhubungan dengan kewajaran informasi yang diberikan oleh peserta tutur. Maksim kualitas berhubungan dengan fakta yang mendukung informasi. Maksim relevansi menunjukkan adanya kontribusi yang sesuai dengan apa yang diinformasikan. Maksim pelaksanaan mengacu kepada setiap peserta tutur hendaknya memberikan informasi tidak berbelit-belit. Pelanggaran terhadap prinsip kerja sama akan membawa dampak kepada peserta tutur. Efek tuturan yang dirasakan oleh peserta tutur disebut dengan perlokusi. Budiono (2017:52) menyatakan perlokusi tidak bisa dilepaskan dari sebuah tindak tutur.

Pentingnya peserta tutur menjaga muka sebaiknya juga memperhatikan aspek sosial budaya setempat. Pilihan bahasa, pelaksanaan prinsip kerja sama, dan pengetahuan aspek sosial budaya yang dimaksud akan memengaruhi wujud dan makna tuturan dengan ragam implikatur di dalamnya berdasarkan situasi tutur. Posisi peserta tutur tidak akan terancam jika saling menjaga etika berbahasa kala bertindak tutur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-kualitatif. Data yang dikumpulkan berwujud dialog lisan antara makelar (mitra tutur) dan calon penumpang (penutur). Kemudian data tersebut dipilih

berdasarkan tuturan yang memiliki unsur konflik. Analisis data dilakukan berdasarkan kategori pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa (maksim). Analisis data disajikan dalam wujud narasi.

Penulis melakukan pengambilan data pada bulan Januari sampai Februari 2019. Teknik yang digunakan dalam pengambilan data ialah perekaman, catat, dan dokumentasi. Perekaman digunakan untuk merekam tuturan peserta tutur (makelar, sopir, dan calon penumpang). Pencatatan dilakukan untuk menulis situasi kondisi ketika terjadi tuturan. Dokumentasi sebagai sarana pendukung yang dapat lebih mempertegas hasil perekaman dan pencatatan. Data diambil di sepanjang Jalan Ahmad Yani, Landasan Ulin, Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan. Sumber datanya ialah tuturan makelar atau mitra tutur dengan peserta tutur lainnya di tempat tersebut.

Data yang sudah dikumpulkan dipilih sesuai dengan indikator sebagaimana yang dimaksudkan oleh tujuan penelitian. Data ini selanjutnya dianalisis berdasarkan situasi tuturnya melalui wujud dan implikatur yang menunjukkan maksud makelar saat bertutur pada komunikasi dalam transaksi jasa angkutan umum di Banjarbaru. Hasil temuan penelitian dianalisis dengan menggunakan indikator prinsip kerja sama dalam kesantunan berbahasa. Hasil akhir dari penelitian akan diperoleh penyebab konflik dalam tuturan makelar tersebut.

PEMBAHASAN

Wujud Tuturan Makelar Penyebab Konflik dalam Komunikasi Transaksi Jasa Angkutan Umum

Data (1)

Konteks: tuturan antara calon penumpang (P) dan makelar (MT) angkutan umum jurusan Kota Kandangan.

Calon penumpang : *Paman kawakah, minta hadangiakan supirnya, masih ada*

kawan ulun nang balum datang. 'Paman bisa tidak minta tolong sopir untuk menunggu, masih ada kawan saya yang belum datang' (1)

Makelar: *Umai nyamannya sing suruh-suruh, aku hakun, supir amun hakun. Ganang panumpang, masalahnya aku suah disangiti panumpang wan supir-supirnya lagi, gara-gara aku suruh mahadangi kaya ini. Ayu kasi talipun, hancapi tu. Apa ditinggalakan tu. 'Aduh, enaknya menyuruh-nyuruh. Aku mau, sopir belum tentu. Ingat penumpang. Masalahnya aku pernah dimarahi sopir dengan penumpang-penumpangnya, gara-gara aku menyuruh menunggu seperti ini. Ayo cepat telepon, cepat begitu. Nanti ditinggalkan'. (2)*

Data (1) dituturkan oleh penutur sebagai calon penumpang dengan makelar angkutan umum jurusan Kota Kandangan. Penutur saat itu datang dengan diantar ojek ke depan halte Jalan Ahmad Yani. Waktu hari menjelang pukul dua belas siang. Mobil angkutan sudah menunggu di depan halte. Sebagai penumpang terlihat mengipas-ngipaskan koran dan karton di tangan. Kaca taksi angkutan umum tersebut terlihat dibuka-lebar-lebar.

Penutur sesampainya di halte langsung membuat tuturan (1). Calon penumpang (P) bermaksud meminta makelar angkutan umum itu agar menyuruh sopir menunggu temannya yang belum datang ke tempat tersebut. Penutur menggunakan modus imperatif dalam tuturannya. Senyum ramah menyertai tuturannya.

Makelar kemudian menyatakan bahwa begitu mudahnya calon penumpang tersebut menyuruh dia untuk memberi tahu sopir agar menunggu teman penutur. Padahal, sesuai dengan pengalamannya, dia pernah melakukan hal yang sama, namun yang didapatkannya adalah kemarahan dari sopir dan penumpang lainnya.

Konflik terjadi pada data (1). Hal ini dapat dilihat dari reaksi calon penumpang yang segera berlalu dari tempat itu. Transaksi gagal. Calon penumpang gagal menggunakan angkutan umum. Makelar juga gagal memenuhi harapannya mendapatkan penumpang untuk angkutan umum yang dimakelarnya. Dua keinginan sama yang akhirnya saling bertentangan inilah yang disebut konflik. Kamaluzaman dan Al Barry menyebutkan bahwa konflik ialah keberadaan dua keinginan atau perasaan yang tidak bisa disatukan karena bertentangan antara satu dan yang lain sehingga menimbulkan ketegangan emosi atau fisik.

Data (2)

Konteks: Tuturan terjadi di depan Bandara.
Calon penumpang: *Kawakah langsung nih, aku nih handak hancap.*

'Bisakah langsung ini, aku ini ingin cepat (1)

Makelar: *Mun handak hancap naik mutur saurang, aku gin handak lakas bulik, mana kadap lagi, makan balum nah saurang*

'Kalau ingin cepat naik mobil sendiri, aku juga ingin pulang, hari mulai gelap, aku makan juga belum'(2)

Data (2) ini terjadi ketika senja hari antara calon penumpang (P) dan makelar (MT). Penutur saat itu bergegas menaiki angkutan jurusan luar kota. Sambil duduk dalam angkutan, penutur mengutarakan ujaran (1). Penutur melakukan tindak tutur perintah permintaan dengan intonasi data. Penutur menyatakan bahwa dia ingin cepat berangkat sebab kebetulan ada keperluan keluarga.

Mitra tutur langsung merespons dengan nada tinggi. Mitra tutur dengan gaya bahasa sarkasme menyatakan bahwa kalau ingin cepat berangkat, penutur harus mengendari mobil sendiri, bukan angkutan umum. Mitra tutur juga menyatakan dengan modus deklaratif bahwa dia sendiri ingin

cepat pulang dari tempat itu sebab selain harinya sudah gelap, dia juga belum makan semenjak siang.

Dalam data (2) terjadi konflik. Keinginan penumpang yang ingin segera berangkat tidak terpenuhi. Keinginan makelar yang berharap calon penumpang tetap mau naik angkutan umum tersebut karena memahami alasannya ini pun juga tidak tercapai.

Data (3)

Konteks: Tuturan terjadi waktu pagi hari antara calon penumpang (P) dan seorang makelar (MT).

Calon Penumpang: *Man Hulu Sungailah*
'Paman Hulu Sungai ya'(1)

Makelar: *Iinggih, mun gasan piyan nih apa ada, apa haja ulun hakun.Janda-jandanya gin ulun hadang*

'Iya, kalau untuk Anda ini apa saja saya mau. Janda-jandanya saya tunggu'(2)

Calon Penumpang: *Kanapa ikam bapandir kaya itu?*

'Kenapa kamu berbicara seperti itu...(3)

Data (3) terjadi di sekitar halte Landasan Ulin antara calon penumpang atau penutur dan makelar atau mitra tutur. Penutur yang berusia sekitar dua puluh lima tahun mendekati mitra tutur yang sedang berdiri tidak jauh dari halte. Taksi angkutan umum jurusan luar kota (Hulu Sungai) belum datang. Penutur menyampaikan tujuannya kepada mitra tutur. Penutur saat itu menggunakan celana jin dengan kaus tanpa lengan.

Mendengar pernyataan deklaratif penutur, mitra tutur langsung menjawab dengan santai disertai sunggingan senyum di wajahnya. Mitra tutur mengatakan bahwa apa pun yang diinginkan penutur akan diikutinya. Respons mitra tutur dengan jawabannya tersebut membuat penutur terkejut. Dia membuat pernyataan bermodus pertanyaan. Penutur menanyakan mengapa mitra tutur berkata demikian.

Terdapat konflik dalam tuturan (3). Konflik tuturan terjadi karena pernyataan makelar membuat penutur tidak terima. Akibatnya komunikasi terhenti dan tidak mencapai tujuan. Penutur berharap dapat menumpang taksi sesuai dengan jurusan yang dia maksud, sedangkan mitra tutur berharap dapat rupiah dari hasil mencarikan penumpang. Namun, yang terjadi, calon penumpang tersebut atau penutur langsung pergi dari tempat itu dengan naik angkutan kota yang lain.

Data (4)

Konteks: Tuturan terjadi sore hari antara calon penumpang (P) dan makelar angkutan umum jurusan Banjarmasin.

Calon Penumpang: *Banjar lah*
'Banjar ya'

Makelar: *Iya, 'kah. Tapi hiih kayanya aku mencari panumpang yang kaya Agnes Monica haja pang nah*

'Iya, kah? Tetapi ya sepertinya aku hanya mencarikan penumpang yang seperti Agnes Monica saja'.

Calon Penumpang: *Oh mun damintu kada jadi. Sorang pang kada kaya Agnes Monica.*

Makelaar: *Aku bagayaan ja, napa piyan jadi maambil hati*

'Aku bercanda saja, kenapa Anda jadi mengambil hati'

Calon Penumpang: *Bagaduh*
'Tidak mau tahu'

Data (4) terjadi di depan bandara, Jalan Ahmad Yani, Banjarbaru. Kala itu hari sudah sore. Azan asar baru saja selesai. Seorang ibu-ibu baru turun dari angkutan kota membawa sebuah kotak berisi makanan ringan. Sambil membawa kotaknya tersebut, penutur berkata dengan modus deklaratif bahwa dia akan ke Banjarmasin.

Perkataan penutur ini ditanggapi dengan santai oleh mitra tutur. Sambil tertawa, mitra tutur menjawab bahwa dia hanya mencarikan sopir angkutan umum untuk penumpang yang mirip Agnes

Monica saja. Pernyataan mitra tutur tersebut menggunakan modus tutur deklaratif. Konflik terjadi. Calon penumpang sepertinya tidak terima atas ujaran makelar. Calon penumpang mengatakan bahwa dirinya tidak jadi menggunakan angkutan umum tersebut.

Implikatur Tuturan Makelar Penyebab Konflik pada Transaksi Jasa di Banjarbaru

Implikatur Tuturan Makelar dengan Maksud Tidak Setuju

Tuturan makelar atau mitra tutur yang terdapat pada data (1) dan (2) menunjukkan ketidaksetujuan. Pada data (1) misalnya, penutur meminta mitra tutur atau makelar untuk menunggu temannya yang belum datang, namun permintaannya ini tidak disetujui oleh mitra tutur. Demikian pula dengan data (2). Penutur meminta mitra tutur untuk menyuruh sopir cepat berangkat. Mitra tutur juga tidak menyetujui permintaan penutur.

Ketidaksetujuan yang dilakukan mitra tutur atau makelar pada data (1) dan (2) telah menimbulkan konflik ketidaksetujuan. Ciri khas ketidaksetujuan pada data (1) dapat dilihat pada tuturan mitra tutur: "*Umai nyamannya sing suruh-suruh, aku hakun, supir amun hakun. Ganang panumpang, masalahnya aku suah disangiti panumpang wan supir-supirnya lagi, gara-gara aku suruh mahadangi kaya ini. Ayu kasi talipun, hancapi tu. Apa ditinggalakan tu*" 'Aduh, enaknya menyuruh-nyuruh. Aku mau, sopir belum tentu. Ingat penumpang. Masalahnya aku pernah dimarahi sopir dan penumpang-penumpangnya, gara-gara aku menyuruh menunggu seperti ini. Ayo cepat telepon'.

Penanda linguistik *umai nyamannya sing suruh-suruh* pada data (1) dalam kehidupan sosial budaya masyarakat Banjar biasanya menandai ketidaksetujuan. Tuturan itu secara tidak langsung menyatakan bahwa penutur tidak

memperhitungkan sopir dan penumpang lainnya yang tidak mau lama menunggu. Mitra tutur menambahkan alasan ketidaksetujuannya atas apa yang diperintahkan penutur dengan tambahan penjelasan bahwa dia pernah dimarahi sopir dan penumpang akibat menyuruh angkutan umum menunggu penumpang lain yang lambat datang. Mitra tutur lebih mempertegas ketidaksetujuannya dengan menyuruh penutur menelepon teman yang ditunggunya agar cepat datang.

Sementara itu, ciri khas ketidaksetujuan pada data (2) dapat dilihat pada “*Mun handak hancap naik mutur saurang, aku gin handak lakas bulik, mana kadap lagi, makan balum nah saurang. Munhandak cari taksi lain ja*” ‘Kalau ingin cepat naik mobil sendiri, aku juga ingin pulang, hari mulai gelap. Aku makan juga belum. Kalau mau, naik taksi lain saja’.

Data (2) memiliki makna bahwa penutur jangan meminta cepat kalau bukan mobil sendiri. Mitra tutur menambahkan secara tidak langsung bahwa dia sendiri tidak dapat pulang cepat karena tidak memiliki mobil dan penumpang sendiri.

Implikatur Tuturan Makelar dengan Maksud Bercanda

Data (3) dan (4) menggambarkan tuturan mitra tutur yang menimbulkan konflik akibat tujuan bercanda. Namun, maksud bercanda mitra tutur yang tidak sesuai dengan etika berbahasa menyebabkan tujuan komunikasi kacau. Apa yang diharapkan oleh peserta tutur pada awal berkomunikasi gagal.

Data (3) misalnya. Pada data ini penutur menyatakan bahwa dia akan menumpang angkutan umum jurusan luar kota atau Hulu Sungai. Penutur berharap mitra tutur akan mencarikannya angkutan umum yang sesuai dengan apa yang telah dikatakannya kepada mitra tutur. Akan tetapi, apa yang diharapkan penutur bukanlah demikian. Mitra tutur memberi

jawaban yang mungkin di luar perkiraan penutur.

Mitra tutur dengan maksud bercanda mengatakan bahwa apa pun yang diinginkan penutur akan dilakukannya, termasuk menunggu penutur sampai janda. Tawa dan wajah ramah menyertai tuturan tersebut. Bahkan, candaannya ini mendapat respons tertawa dari beberapa orang di sekitarnya.

Pada data (4), makelar menjawab pertanyaan calon penumpang dengan ujaran “*Iyakah. Tapi hiih kayanya aku mancarikan panumpang yang kaya Agnes monica haja pang nah*” ‘Iyakah. Tetapi ya sepertinya aku hanya mencarikan penumpang yang seperti Agnes Monica saja’. Jawaban bercanda dari makelar ini membuat calon penumpang tidak senang. Hal ini disebabkan bercanda seperti itu hanya dilakukan oleh mereka yang sudah akrab. Dalam hal ini, penutur dan mitra tutur sebelumnya belum saling kenal. Oleh karena itu, calon penumpang merasa dirinya tidak nyaman saat mendengar tuturan makelar.

Berdasarkan analisis diketahui bahwa wujud dan implikatur makelar penyebab konflik pada komunikasi transaksi jasa angkutan umum ini disebabkan oleh adanya pelanggaran kesantunan berbahasa. Pelanggaran tersebut menyebabkan tidak tercapainya tujuan komunikasi. Pelanggaran kesantunan ini dominan dilakukan oleh makelar sebagai salah satu peserta tutur. Meskipun demikian, tidak menutup kemungkinan calon penumpang juga melakukan pelanggaran kesantunan berbahasa. Peserta tutur dalam komunikasi ini telah menyampaikan maksudnya melalui tindak tutur dengan wujud kebahasaan dan nonkebahasaan serta implikatur yang tidak sesuai dengan prinsip kerja sama dan maksim kesantunan. Pelanggaran ini menyebabkan terjadinya pengancaman muka orang-orang yang menjadi peserta tutur tersebut sehingga menimbulkan konflik.

Implikatur yang memiliki maksud ketidaksetujuan yang diungkapkan makelar terdapat pada data (1) dan (2) berwujud penanda linguistik dan nonlinguistik yang tidak sesuai dengan prinsip kerja sama cara. Wujud ujaran pada kedua data memiliki unsur perintah, bahkan ancaman. Karakteristik tuturan ketidaksetujuan dengan perintah disertai dengan tuturan yang disampaikan dengan cara mengancam menyebabkan konflik dalam komunikasi tersebut. Nilai kesantunan berbahasa tersebut tidak diindahkan karena ketidakmampuan makelar yang tidak bisa mengendalikan emosinya.

Mitra tutur atau makelar pada data (1) dan (2) melakukan pengancaman muka terhadap penutur melalui tuturan linguistik yang dilontarkannya. Selain maksim cara, juga telah melanggar maksim kuantitas. Maksim kuantitas berhubungan dengan informasi yang tidak sewajarnya. Hal ini membuat peserta tutur lain bosan, jengkel, bahkan marah. Pelanggaran maksim kuantitas terjadi apabila dalam praktik tutur penutur dan mitra tutur saling memberi informasi secukupnya sesuai dengan apa yang ingin diketahui oleh peserta tutur tersebut (Rahardi, 2015:55).

Pada data (1) mitra tutur memberikan perintah untuk penutur menelepon temannya agar cepat datang. Bentuk tuturan mitra tutur ini dianggap berlebihan karena merespons pernyataan penutur dengan jawaban ancaman yang tidak diinginkan penutur. Penutur hanya ingin jawaban *ya* atau *tidak* dari makelar tersebut.

Selain itu, pada data (1) ini mitra tutur memberikan komentar yang cukup banyak. Komentar yang cukup banyak ini sangat berbelit-belit. Jawaban panjang mitra tutur menyebabkan penutur jengkel.

Meskipun demikian, salah satu faktor gagalnya komunikasi pada data (1) juga dapat disebabkan oleh salah satu peserta tutur yang tidak memiliki informasi terdahulu. Peserta tutur yang dimaksud ialah calon penumpang. Berdasarkan alasan yang dikemukakan oleh makelar dapat

diketahui bahwa sebelumnya dia pernah dimarahi sopir karena mengizinkan calon penumpang menunggu penumpang lain. Ketidaktahuan calon penumpang terhadap apa yang dialami makelar sebelumnya menyebabkan ujaran yang dituturkan mengakibatkan makelar tidak setuju. Komunikasi akan berjalan lancar jika peserta tutur memiliki pengetahuan yang sama terhadap informasi sebelumnya (Pranowo, 2012:82).

Konflik juga tidak akan terjadi jika calon penumpang tidak melakukan pelanggaran maksim kebijaksanaan. Calon penumpang sebaiknya mengalah agar tujuannya tercapai dengan cara tidak meneruskan konflik. Calon penumpang bisa menggunakan ujaran bujukan yang lebih halus sehingga kemungkinan makelar tersentuh hatinya untuk berkata lebih halus dan mengikuti apa yang diinginkan calon penumpang. Peserta tutur yang menggunakan maksim kebijaksanaan akan mengalah dengan menggunakan bahasa yang santun (Pranowo, 2012:122).

Pada data (2), mitra tutur tidak segera memberi jawaban sesuai dengan apa yang diinginkan penutur. Penutur ingin jawaban *ya* atau *tidak* saja. Namun, apa yang diinginkan tersebut tidak diindahkan mitra tutur. Mitra tutur malah menyuruh penutur untuk menggunakan mobil sendiri jika ingin cepat berangkat. Pernyataan mitra tutur atau makelar tersebut dianggap tidak sopan oleh penutur.

Ketidaksopanan mitra tutur pada data (2) dipertegas oleh adanya komentar yang berlebihan sehingga makelar telah melanggar prinsip kerja sama relevansi. Mitra tutur memberikan alasan atas pertanyaan calon penumpang yang tidak sesuai dengan apa yang ditanyakan. Hal ini membuat penutur semakin jengkel. Keterancaman muka penutur akibat ujaran tidak setuju dari makelar mengindikasikan pelanggaran prinsip kerja sama dalam berbahasa.

Sebagaimana terdapat pada data (1), penutur menjadi salah satu pendukung

terjadinya konflik, tidak hanya makelar. Hal ini disebabkan oleh penutur yang tidak mengetahui informasi sebelumnya.

Ketidaktercapaian tujuan sebuah peristiwa komunikasi membuat sebuah tuturan menjadi tidak santun dan dapat menimbulkan konflik. Prinsip kerja sama yang dilanggar dalam data (3) oleh mitra tutur ialah maksim kuantitas dan relevansi. Pelanggaran kedua maksim menyebabkan konflik dalam tuturan.

Mitra tutur dalam kedua data menjawab pernyataan penutur dengan kurang santun. Mitra tutur tidak memberikan jawaban yang singkat dan relevan, tetapi justru komentar yang kurang berkenan. Mitra tutur telah melanggar maksim pelaksanaan. Maksim ini menghendaki mitra tutur memberikan kontribusi yang relevan atas apa yang dituturkan oleh penutur.

Berdasarkan paparan ini dapat diketahui bahwa pada data (1) dan (2) mitra tutur telah melakukan pengancaman muka melalui tuturan penolakan yang kurang santun. Dua buah data ini sesuai dengan apa yang dimaksudkan Rahardi (2015:139) yang mengatakan bahwa dalam sebuah tuturan akan terlihat terjadinya ketidaksantunan berbahasa dengan kategori mengancam muka apabila tindak tutur tersebut memiliki implikatur menolak atau tidak setuju dengan menggunakan bentuk kebahasaan yang sarkasme dan nonkebahasaan yang tidak sesuai.

Meskipun bermaksud bercanda, pernyataan mitra tutur pada data (3) telah melanggar etika kesantunan berbahasa, yaitu prinsip kerja sama dan maksim kuantitas. Prinsip ini menginginkan peserta tutur tidak memberikan informasi yang tidak wajar.

Selain itu, data (3) juga menggambarkan pelanggaran prinsip kerja sama dalam kesantunan berbahasa yang berwujud relasi atau relevansi. Prinsip kerja sama ini menghendaki peserta tutur untuk tidak memberi komentar yang tidak berhubungan dengan apa yang

dimaksudkan penutur. Pada data (3) tersebut mitra tutur juga melakukan pelanggaran prinsip relevansi yang dimaksud. Mitra tutur memberi jawaban yang maknanya tidak berhubungan dengan apa yang dinyatakan penutur. Akibatnya penutur merasa jengkel dan tersulut emosinya.

Pelanggaran prinsip kuantitas terdapat pula pada data (4). Mitra tutur tidak memberi jawaban *ya* atau *tidak*. Mitra tutur memberi informasi yang tidak sewajarnya. Mitra tutur menyatakan bahwa angkutan umum yang dia carikan hanya untuk artis saja. Konflik pun terjadi. Mendengar hal ini, penutur langsung marah. Penutur menganggap mitra tutur sombong. Akibatnya penutur merasa terancam mukanya. Penutur berlalu dengan wajah cemberut meskipun sebenarnya makelar hanya bercanda.

Pengancaman muka pada data (3) dan (4) menggambarkan bahwa tuturan yang tersebut memiliki implikatur dengan maksud bercanda. Namun, tanpa memandang siapa penutur dan akrab tidaknya hubungan mengakibatkan mitra tutur tidak melaksanakan kesantunan berbahasa. Bahasa yang digunakan kurang santun. Tujuan komunikasi tidak tercapai karena bahasa yang digunakan tidak sesuai dengan situasi tutur.

Kedua data menunjukkan bahwa makelar telah mengungkapkan rasa hati atau emosi melalui ujaran yang menggunakan unsur fatis atau esklamatif yang berlebihan atau hiperbola. Rahardi (2015:135) menyatakan bahwa ketidaksantunan mengancam muka dapat ditandai oleh tuturan yang menunjukkan makna emotif.

PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik pada komunikasi dalam transaksi jasa angkutan umum di Banjarbaru ditandai oleh penggunaan penanda kebahasaan sarkasme dan hiperbola. Wujud tutur

makelar tersebut direalisasikan dengan tindak tutur direktif, ekspresif, dan asertif dengan implikatur yang bertujuan untuk menyatakan ketidaksetujuan dan bermaksud bercanda kepada peserta tutur lainnya. Wujud tutur yang terdapat dalam tindak tutur berbahasa makelar dan implikatur yang dimaksudkannya tidak sesuai dengan kesantunan berbahasa. Peserta tutur yang berkomunikasi dengan makelar merasa terancam mukanya. Pengancaman muka ini terjadi karena makelar tidak memegang prinsip kerja sama dalam praktik tuturnya. Hal inilah yang menjadi penyebab utama timbulnya konflik yang mengakibatkan gagalnya transaksi jasa angkutan umum di Banjarbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Askurny, N. R. (2015). Penerjemahan Pragmatik Tekstual dalam Pengajaran BIPA. *Genta Bahtera*, 1(1), 57–65.
- Astuti, M, & D. (2016). Komunikasi Antartokoh dalam Komik Crayon Shinchan: Pelanggaran Prinsip Kerja Sama dan Prinsip Sopan Santu. *Bebasan*, 3(2), 160--169.
- Budiono, S. (2017). Strategi dan Kesahihan Tindak Tutur Meminta Maaf Penyanyi Dangdut Zaskia Gotik dalam Kasus Pelecehan Lambang Negara. *Sirok Sastra*, 5(1), 49–56.
- Chaer, A. (2011). *Sosiolinguistik*. Jaakrta: Rineka Cipta.
- Chaer, A. dan A. (2010). *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Damayanti, W. (2018). Penanda Salam Pembuka Komunikasi Massa Pidato Gubernur Kalbar: Tinjauan Pragmatis. *Tuah Talino*, 13(2), 90–101.
- Hapip, A. J. (2008). *Kamus Banjar Indonesia*. Banjarmasin: CV. Rahmat Hafiz Mubaraq.
- Iye, R. (2018). Tuturan Emosi Siswa Kota Baubau dalam Ranah Demonstrasi. *Totobuang*, 6(1), 125-138.
- Jahdiah. (2015). Pelanggaran Prinsip Kesantunan Tindak Tutur Mengkritik dalam Bahasa Banjar. *Mlangun*, 9(1), 201–211.
- Jahdiah. (2018). Prinsip Kerja Sama dalam Tindak Tutur Komisif Bahasa Banjar. *Kekelpot*, 14, 61–68.
- Kunjana, R. R. (2009). *Pragmatik*. Jakarta: Erlangga.
- Pranowo. (2012). *Berbahasa Santun*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahardi, R. K. (2015). *Sosio pragmatik*. Jakarta: Erlangga.
- Simpem, I. W. (2018). *Sopan Santun Berbahasa Masyarakat Sumba Timur*. Sumba Timur: Sumba Timur: Pustaka Larasan Pemerintah Kabupaten Sumba Timur.
- Tarigan, H. G. (2009). *Pengajaran Pragmatik*. Bandung: Angkasa.
- Wagiati dan Zein, D. (2017). Pemertahanan Bahasa Sunda sebagai Alat Komunikasi oleh penutur Sunda di Kompleks Perumahan di Kabupaten Bandu. *Suar Betang*, 12(1), 27–38.
- Wijana, I. D. P. dan M. R. (2011). *Analisis Wacana Pragmatik*. Surakarta: Yumna Pustaka.
- Yusri. (2016). *Ilmu Pragmatik dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa*. Yogyakarta: Deepublis.