

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Bahasa merupakan bagian yang sangat penting dan berpengaruh bagi kehidupan manusia, karena bahasa adalah alat komunikasi yang digunakan manusia untuk mengekspresikan diri, menyampaikan ide atau menanyakan sesuatu kepada seseorang. Mislikhkah (2020), mengatakan bahwa pada hakikatnya bahasa yang digunakan oleh seseorang tidak ada yang lebih buruk atau lebih baik. Seandainya ada bahasa yang sudah mampu mengungkapkan sebagian besar pikiran dan perasaan dari seseorang bukan berarti bahasa itu lebih baik, tetapi karena pengguna bahasa tersebut sudah mampu menggali potensi bahasa yang digunakan dan mampu memilah bahasa mana yang akan digunakan. Jadi, yang lebih baik bukanlah bahasanya, tetapi kemampuan seseorang dalam memilih, mengungkapkan, dan memahami bahasa yang akan digunakan. Semua bahasa hakikatnya sama, yaitu sebagai alat komunikasi.

Wujud dari bahasa itu adalah tuturan. Tuturan bisa disampaikan oleh seseorang atau lebih dengan tujuan tertentu. Tuturan bisa tersampaikan dengan jelas apabila penutur dan mitra tutur memiliki tujuan yang sama. Berkaitan dengan penggunaan bahasa, keberhasilan suatu komunikasi ditentukan oleh adanya interaksi yang baik antara penutur dengan mitra tutur.

Bahasa tentu juga digunakan dalam Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun. Layanan ini merupakan layanan yang menerima laporan-laporan warga Kota Madiun mengenai berbagai kejadian-kejadian, terutama yang

menyangkut kegawatdaruratan, seperti permintaan ambulans, kebakaran, bencana alam, keamanan, ketertiban, kebersihan umum, penerangan jalan umum, laporan jalan rusak, laka lantas, dan masih banyak lagi. Layanan ini diberikan pemerintah Kota Madiun untuk memenuhi salah satu kebutuhan masyarakat Kota Madiun apabila membutuhkan bala bantuan. Dengan berbagai laporan yang diterima oleh Layanan Darurat Madiun Siaga 112 ini tentu membutuhkan komunikasi yang baik antara pelapor (masyarakat Kota Madiun) dengan *call taker* atau (penerima panggilan/laporan) sehingga mencapai tujuan yang diinginkan.

Untuk dapat terhubung dengan Layanan Darurat Madiun Siaga 112 ini, masyarakat hanya perlu menghubungi 112 atau bisa melalui pesan *WhatsApp* pada nomor 08113135700. Pada saat menyampaikan aduan atau keluhan perlu diperhatikan penggunaan bahasa yang digunakan. Bukan hanya pelapor, *call taker* Layanan Darurat Madiun Siaga 112 juga perlu mempertimbangkan penggunaan bahasa yang didasari oleh prinsip sopan santun agar tercipta suatu komunikasi yang baik dan membuat masyarakat (pelapor) merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Untuk menjembatani komunikasi antara *call taker*, Organisasi Perangkat Daerah (OPD), dan pelapor, perlu menggunakan kesantunan berbahasa agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memberikan maupun menerima laporan.

Kesantunan merupakan salah satu perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu sehingga kesantunan sekaligus menjadi prasyarat yang disepakati oleh perilaku sosial. Kesantunan bertutur atau kesantunan berbahasa merupakan hal yang harus diperhatikan untuk mewujudkan komunikasi agar berjalan dengan baik serta meminimalkan timbulnya konflik.

Maka, mempelajari kesantunan berbahasa sangat penting dilakukan dalam kehidupan sosial masyarakat. Pengetahuan berbahasa saja dianggap belum cukup untuk menciptakan situasi komunikasi yang baik dan lancar. Karena prinsip kesantunan berbahasa perlu digunakan dalam segala bentuk komunikasi sesuai dengan perkembangan zaman.

Kesantunan dalam berkomunikasi sangat penting karena dapat menciptakan komunikasi yang efektif antara penutur dan mitra tutur. Dalam konteks interaksi sosial pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 juga harus berlandaskan norma kesantunan. Norma tersebut tampak dari penggunaan bahasa yang digunakan oleh pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112.

Prinsip kesantunan berbahasa yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah prinsip kesantunan Leech. Leech mengungkapkan bahwa terdapat prinsip yang berfungsi membantu percakapan/komunikasi berjalan baik sebab peserta tutur akan saling menjaga keseimbangan sosial dan hubungan yang ramah, yakni prinsip kesantunan. Leech membagi kesantunan berbahasa dalam enam maksim, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim pujian, maksim kerendahan hati, maksim kesepakatan, dan maksim simpati (Leech, 2011: 166).

Kesantunan berbahasa yang tercermin pada pelapor Layanan Darurat Madiun Siaga 112 ini akan mendorong masyarakat untuk berkomunikasi dengan baik pula ketika ingin melaporkan atau menyampaikan sesuatu dengan bahasa yang santun. Apabila sudah terbiasa dan konsisten menggunakan bahasa yang santun dalam berinteraksi, maka tujuan komunikasi akan mudah tercapai.

Dewasa ini, kesantunan maupun ketidaksantunan berbahasa masih sering terjadi di lingkungan masyarakat. Wujud kesantunan dan ketidaksantunan tersebut dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Seperti kebahasaan dalam Layanan Darurat Madiun Siaga 112 ini terdapat kesantunan dan ketidaksantunan yang dapat dianalisis. Hal tersebut tergambar melalui tuturan-tuturan pelapor ketika berinteraksi melalui layanan pesan *WhatsApp* seperti contoh berikut.

- Pelapor : mohon maaf pak/buk jadwal vaksinasi sinovac bagian ke 2 masih ad gk... Mksh...
- Call taker* : Selamat siang, mohon maaf pelapor wajib menyertakan foto ktp/identitas lain (data pelapor dilindungi)
- Pelapor : Oalah ribet.
- Call taker* : Mohon maaf prosedurnya memang begitu.

Maka, untuk memahami makna tuturan yang terjadi dalam layanan ini seperti contoh di atas, diperlukan kajian pragmatik yang difokuskan pada prinsip-prinsip sopan santun. Pengkajian kesantunan berbahasa memang perlu dilakukan untuk mengetahui pematuhan dan pelanggaran kesantunan berbahasa yang terjadi dalam proses komunikasi.

Peneliti memilih Layanan Darurat Madiun Siaga 112 sebagai objek penelitian. Hal itu disebabkan dalam Layanan Darurat Madiun Siaga 112 terdapat banyak dialog yang mengandung pematuhan maupun pelanggaran prinsip kesantunan dalam berkomunikasi. Pematuhan maupun pelanggaran tersebut dapat dijadikan bahan pembelajaran atau pengalaman agar Layanan Darurat Madiun Siaga 112 menjadi lebih baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat Kota Madiun.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana wujud pragmatik imperatif yang digunakan pelapor dalam Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun?
2. Bagaimana bentuk pematuhan prinsip kesantunan yang terdapat dalam tuturan pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun?
3. Apa penyebab pematuhan prinsip kesantunan pada tuturan pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun?
4. Bagaimana bentuk pelanggaran prinsip kesantunan yang terdapat pada tuturan pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun?
5. Apa penyebab pelanggaran prinsip kesantunan pada tuturan pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut dikemukakan lima tujuan penelitian, yaitu

1. Untuk memaparkan bagaimana wujud pragmatik imperatif yang digunakan pelapor dalam Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun.
2. Untuk mendeskripsikan bagaimana bentuk pematuhan prinsip kesantunan yang terdapat dalam tuturan pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun.
3. Untuk mengetahui penyebab pematuhan prinsip kesantunan yang terdapat dalam tuturan pelapor Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun.

4. Untuk mendeskripsikan bagaimana bentuk pelanggaran prinsip kesantunan yang terdapat dalam tuturan pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun.
5. Untuk mengetahui penyebab pelanggaran prinsip kesantunan yang terdapat dalam tuturan pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan teori-teori pragmatik, khususnya teori mengenai kesantunan berbahasa. Selanjutnya melalui penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan di bidang kajian pragmatik.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Lembaga (Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun)  
Tuturan-tuturan yang mengandung kesantunan berbahasa dalam penelitian ini semoga dapat dijadikan sebagai contoh untuk membangun komunikasi yang baik antar *call taker* Layanan Darurat Madiun Siaga 112 dengan pelapor (masyarakat Kota Madiun). Selanjutnya, tuturan yang melanggar prinsip kesantunan semoga dapat dijadikan bahan evaluasi dan pembelajaran untuk dihindari dalam berkomunikasi.

## 2. Bagi Dunia Pendidikan

Tuturan-tuturan yang mengandung kesantunan berbahasa dalam penelitian ini semoga dapat dijadikan sebagai contoh untuk membangun komunikasi yang baik antarwarga sekolah maupun warga kampus terutama dalam pengembangan nilai sikap sopan santun. Selanjutnya, bentuk tuturan yang melanggar prinsip kesantunan semoga bisa dijadikan bahan pembelajaran dan evaluasi untuk diperbaiki, dihindari dalam kegiatan mengajar di lingkungan Pendidikan.

## 3. Bagi Peneliti Sebidang Ilmu

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk dapat dikembangkan menjadi penelitian lanjutan.

## 4. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan penggunaan bahasa yang santun ketika berkomunikasi.

### **1.5 Definisi Istilah**

Di bawah ini dipaparkan definisi istilah yang akan digunakan dalam penelitian ini. Hal ini akan membantu peneliti dalam melakukan analisis kesantunan berbahasa pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun Melalui Pesan *Whatsapp*

1. Analisis merupakan aktivitas yang memuat kegiatan memilah mengurai, membedakan sesuatu yang kemudian digolongkan dan dikelompokkan

menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing-masing (Wiradi dalam Syafnidawaty, 2020).

2. Kesantunan, kesopansantunan, atau etiket adalah tatacara, adat, atau kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. Kesantunan merupakan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu sehingga kesantunan sekaligus menjadi prasyarat yang disepakati oleh perilaku sosial (Mislikhah, 2020: 287).
3. Bahasa adalah alat komunikasi yang terorganisasi dalam bentuk satuan-satuan, seperti kata, kelompok kata, klausa, dan kalimat yang diungkapkan baik secara lisan maupun tulis (Wiratno, Tri dan Santoso Riyadi, 2014: 2).
4. Madiun Siaga 112 merupakan layanan publik yang responsif, integratif, dan informatif. Subakri mengatakan bahwa Madiun Siaga 112 ini diciptakan untuk menerima pengaduan masyarakat secara cerdas dan cepat dalam melayani laporan masyarakat terkait kedaruratan. Dengan kata lain layanan ini merupakan sarana komunikasi untuk membantu masyarakat Kota Madiun dalam mengatasi permasalahan yang dialami.
5. Layanan darurat (layanan publik) merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berbentuk barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sebagai penyelenggara layanan publik (Setiawati, 2018: 4).
6. *Call Taker* yaitu tim yang bertugas menerima panggilan oleh masyarakat dan mencatat data pelapor serta meringkas kejadian/bencana (Setiawati, 2018: 9).



7. Pragmatik merupakan cabang linguistik yang mempelajari tentang makna dalam suatu ujaran yang terikat oleh konteks. Pragmatik mengkaji maksud penutur dalam menuturkan sebuah satuan lingual tertentu pada sebuah bahasa (Rahardi, 2005).