

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Wujud pragmatik imperatif yang digunakan pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 terdapat 7 macam, yaitu (1) wujud pragmatik imperatif perintah/suruhan terdapat 11 data, (2) wujud pragmatik imperatif desakan terdapat 11 data, (3) wujud pragmatik imperatif umpatan terdapat 9 data, (4) wujud pragmatik imperatif permintaan izin terdapat 5 data, (5) wujud pragmatik imperatif anjuran terdapat 5 data, (6) wujud pragmatik imperatif pemberian ucapan selamat terdapat 2 data, dan (7) wujud pragmatik imperatif harapan terdapat 2 data.
2. Bentuk pematuhan prinsip sopan santun yang digunakan pelapor terdiri atas (1) pematuhan maksim kebijaksanaan terdapat 14 data, (2) pematuhan maksim penghargaan terdapat 7 data, (3) pematuhan maksim kedermawanan terdapat 3 data, dan (4) pematuhan maksim kesederhanaan terdapat 2 data. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tuturan yang digunakan pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun melalui pesan *whatsapp* sebagian besar telah mematuhi prinsip kesantunan berbahasa. Hal ini dikarenakan tuturan-tuturan yang digunakan lebih banyak menggunakan ungkapan *salam/sapaan*, kata *mohon*, *maaf*, *terima kasih* sebagai penanda kesantunan

sehingga terasa lebih sopan dan halus.

3. Penyebab pematuhan prinsip sopan santun, yaitu (1) menghargai mitra tutur terdapat 21 data, (2) mendukung mitra tutur terdapat 3 data, dan (3) memberi rasa hormat kepada mitra tutur terdapat 2 data.
4. Bentuk pelanggaran prinsip sopan santun, yaitu (1) melanggar maksim kesederhanaan terdapat 7 data, (2) melanggar maksim kebijaksanaan terdapat 4 data, (3) melanggar maksim pemufakatan terdapat 4 data, (4) melanggar maksim penghargaan terdapat 3 data, dan (5) melanggar maksim kedermawanan terdapat 1 data. Meskipun banyak mematuhi prinsip kesantunan berbahasa, ada juga beberapa tuturan yang melanggar prinsip kesantunan berbahasa. Hal ini ditandai dengan tidak adanya penanda kesantunan untuk memperhalus tuturan.
5. Penyebab pelanggaran prinsip sopan santun, yaitu (1) protektif terhadap pendapat terdapat 10 data, (2) sengaja menuduh mitra tutur terdapat 4 data, (3) dorongan rasa emosi penutur terdapat 3 data, dan (4) kritik secara langsung dengan kata-kata kasar terdapat 2 data.

5.2 Saran

Pada bagian akhir penelitian ini dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Pelapor/Masyarakat

Dari hasil penelitian ini, pelapor dapat lebih selektif dalam memilih dan menggunakan bahasa yang digunakan ketika menyampaikan laporan atau aduan pada layanan publik maupun pada saat berkomunikasi agar tidak terjadi kesalahpahaman antara penutur dan mitra tutur.

2. Bagi Pembaca/Peneliti Selanjutnya

Dari hasil penelitian ini, diharapkan pembaca sebagai pengguna bahasa dapat lebih memahami dan menyadari pentingnya penggunaan bahasa yang santun demi terciptanya komunikasi yang baik antarpeserta tutur.

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini disarankan dapat dijadikan referensi untuk penelitian mengenai kesantunan berbahasa baik lisan maupun tulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Koagouw, & Kalangi. (2019). "Analisis Isi Unsur Kelengkapan Berita Pada Media Online Manadopostonline.com". *Acta Diurna Komunikasi*, 1(3). (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/25560/25212>). diakses pada 10 Maret 2022.
- Bucang, Yustina. (2021). "Analisis Kesantunan Berbahasa dalam Komentar Youtube Presiden Joko Widodo". Skripsi tidak dipublikasikan, Pendidikan Bahasa Indonesia, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
- Chaer, A. (2010). *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djumingin, A. (2017). "Analisis Kesantunan Berbahasa Guru dan Siswa pada Kegiatan Presentasi Pembelajaran Bahasa Indonesia Kelas VIII SMP Negeri 12 Makassar" (Doctoral dissertation, FBS). (https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Kesantunan+Berbahasa+Guru+dan+Siswa+pada+Kegiatan+Presentasi+Pembelajaran+Bahasa+Indonesia+Kelas+VIII+SMP+Negeri+12+Makassar&btnG=). diakses pada 7 Maret 2022.
- Kurnia, M. (2014). "Wujud Imperatif Pragmatik dalam Bahasa SMS Mahasiswa". *Prosiding Prasasti*, 116-119. (https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Wujud+Imperatif+Pragmatik+dalam+Bahasa+SMS+Mahasiswa&btnG=). diakses pada 7 Maret 2022.
- Leech, Geoffrey. (1983). *Prinsip-prinsip Pragmatik*. Terjemahan oleh: M.D.D. Oka. 1993. Jakarta: UI-Press.
- Mislikhah, S. (2020). "Kesantunan Berbahasa". *Ar-Raniry, International Journal of Islamic Studies*, 1(2), 287-295. (<https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jar/article/view/7384>). diakses pada 27 Februari 2022.
- Nugrahani, Farida. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- Oktaria. (2020) "Analisis Kesantunan Berbahasa di Media Sosial: Komunikasi antar Mahasiswa dengan Dosen Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBSI) di Universitas Sriwijaya." *Seminar Bahasa dan Sastra Indonesia*. Vol. 2. No. 1. (<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1223638&val=10908&title=ANALISIS%20KESANTUNAN%20BERBAHASA%20DI%20MEDIA%20SOSIAL%20KOMUNIKASI%20ANTAR%20MAHASISWA%20DENGAN%20DOSEN%20PENDIDIKAN%20BAHASA%20DAN%20SASTRA%20INDONESIA%20PBSI%20DI%20UNIVERSITAS%20SRIWIJAYA>). diakses pada 28 Februari 2022.

- Palupi. (2019). "Kesantunan Berbahasa di Media Sosial Online: Tinjauan Deskriptif pada Komentar Berita Politik di Facebook." *Jurnal Skripta* 5, no. 1. (https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Kesantunan+Berbahasa+di+Media+Sosial+Online%3A+Tinjauan+Deskriptif+pada+Komentar+Berita+Politik+di+Facebook&btnG=). diakses pada 28 Februari 2022.
- Rahardi, Kunjana. (2005). *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rahardi, Kunjana., Yuliana Setyaningsih., & Rishe Dewi. (2018). *Pragmatik: Fenomena Ketidaksantunan Berbahasa*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rustono. (1999). *Pokok-Pokok Pragmatik*. Semarang: CV. IKIP Semarang Press.
- Setiawati. (2018). "Koordinasi Antar Instansi dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 di Kota Surabaya". *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6 (1), 1-11. (<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp239a25e04bfull.pdf>). diakses pada 8 Maret 2022.
- Sudaryanto. (2015). *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan secara Linguistik*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutopo, H.B. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Syafnidawaty. (2020). *Analisis*. ([https://raharja.ac.id/2020/11/14/analisis/#:~:text=Menurut%20Harahap%20\(2004\)%2C%20analisis,saling%20berkaitan%20satu%20sama%20lainnya](https://raharja.ac.id/2020/11/14/analisis/#:~:text=Menurut%20Harahap%20(2004)%2C%20analisis,saling%20berkaitan%20satu%20sama%20lainnya)). diakses pada 9 Maret 2022.
- Tarigan, H.G. (1986). *Pengajaran Pragmatik*. Bandung: Angkasa.
- Wiratno, Tri, & Riyadi Santoso. (2014). "Bahasa, Fungsi Bahasa, dan Konteks Sosial". *Modul Pengantar Linguistik Umum*, 1-19. (<https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/BING4214-M1.pdf>). diakses pada 15 Maret 2022.