

**ANALISIS KESANTUNAN BERBAHASA
PELAPOR PADA LAYANAN DARURAT MADIUN SIAGA 112
KOTA MADIUN MELALUI PESAN *WHATSAPP***

SKRIPSI



**TIO PANTA ULI SITANGGANG
NIM. 12418002**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA
(KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Juni 2022**

**ANALISIS KESANTUNAN BERBAHASA
PELAPOR PADA LAYANAN DARURAT MADIUN SIAGA 112
KOTA MADIUN MELALUI PESAN *WHATSAPP***

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
Untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan



**Tio Panta Uli Sitanggang
NIM. 12418002**

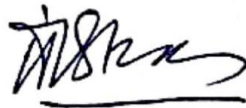
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA
(KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Juni 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi berjudul “Analisis Kesantunan Berbahasa Pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun melalui Pesan *Whatsapp*” yang ditulis oleh **Tio Panta Uli Sitanggang NIM. 12418002** telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 9 Juni 2022.

Dosen Pembimbing Skripsi

Pembimbing I,



Dra. Rustiati, M.Hum.
NIDN. 0025085702

Pembimbing II,



Wenny Wijayanti, M.Pd.
NIDN. 0705118801

Tim Penguji

Penguji I,



Dra. Agnes Adhani, M.Hum.
NIDN. 0719016401

Penguji II,



Wenny Wijayanti, M.Pd.
NIDN. 0705118801

Penguji III,



Dra. Rustiati, M.Hum.
NIDN. 0025085702

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Kesantunan Berbahasa Pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun melalui Pesan *Whatsapp*” yang ditulis oleh **Tio Panta Uli Sitanggang** NIM. 12418002 telah diuji pada tanggal 16 Juni 2022 dan dinyatakan **LULUS** oleh Tim Penguji.

Dosen Penguji

Penguji I,



Dra. Agnes Adhani, M.Hum.
NIDN. 0719016401

Penguji II,



Wenny Wijayanti, M.Pd.
NIDN. 0705118801

Penguji III,



Dra. Rustiati, M.Hum.
NIDN. 0025085702

Wakil Dekan
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,



Dra. Agnes Adhani, M.Hum.
NIDN. 0719016401

Ketua Program Studi
Pendidikan Bahasa Indonesia,



Wenny Wijayanti, M.Pd.
NIDN. 0705118801

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tio Panta Uli Sitanggang
NIM : 12418002
Judul Skripsi : Analisis Kesantunan Berbahasa Pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun melalui Pesan *Whatsapp*

menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 22 Juni 2022
Yang Menyatakan



Tio Panta Uli Sitanggang
NIM 12418002

MOTTO

Yeremia 29:11

Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.

Amsal 23:18

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.

Amsal 17:22

Hati yang gembira adalah obat yang manjur, tetapi semangat yang patah mengeringkan tulang.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan cinta, hormat, dan terima kasih skripsi ini saya persembahkan kepada:

- ✓ Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun material
- ✓ Almamater Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (Kampus Kota Madiun).
- ✓ Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Mahaesa yang telah memberikan rahmat serta karuniaNya kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kesantunan Berbahasa Pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun melalui Pesan *Whatsapp*” dengan baik. Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga melalui kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Agnes Adhani, M. Hum. selaku Wakil Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dan selaku Wali Studi saya yang telah membimbing saya selama perkuliahan di kampus ini.
2. Ibu Wenny Wijayanti, M.Pd. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia (Kampus Kota Madiun) Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan selaku pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu dan pikiran serta bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini terselesaikan.
3. Ibu Dra. Rustiati, M.Hum. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu dan memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, memberi masukan, serta motivasi dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini sehingga terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Ibu dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia (Kampus Kota Madiun) Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.

5. Pemberi Beasiswa Misereor APTIK yang telah membantu secara finansial dalam perkuliahan.
6. Petugas perpustakaan yang telah membantu peneliti dalam hal peminjaman buku di Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
7. Keluarga terkasih yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material.
8. Teman-teman S1 Pendidikan Bahasa Indonesia angkatan 2018 (Ersa, Ganesa, Devi, Berja, dan Astro) yang telah memberi motivasi dan saling mendukung selama masa studi, serta sahabat (Salwa, Yohana, Ersa) yang selalu mendukung, memberi masukan selama peneliti mengeluh dan yang selalu bertanya kapan lulus.
9. Teman-teman dan pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah membantu atas selesainya skripsi ini.

Akhir kata peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia (Kampus Kota Madiun) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan bagi pembaca secara umum.

Madiun, 16 Juni 2022



Tio Panta Uli Sitanggung
NIM. 12418002

Nama PTS : Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

ABSTRAK SKRIPSI

Nama : Tio Panta Uli Sitanggang
NIM : 12418002
Program Studi : Pendidikan Bahasa Indonesia
Judul Skripsi : Analisis Kesantunan Berbahasa Pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun melalui Pesan Whatsapp.

Ringkasan ini:

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penggunaan bahasa pelapor yang ditemukan pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 Kota Madiun melalui pesan *whatsapp* yang mengandung pematuhan dan pelanggaran kesantunan berbahasa. Tujuan penelitian ini untuk; (1) mengetahui wujud pragmatik imperatif yang digunakan pelapor dalam Layanan Darurat Madiun Siaga 112 melalui pesan *whatsapp*, (2) mengetahui bentuk pematuhan prinsip sopan santun yang terdapat dalam tuturan pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 melalui pesan *whatsapp*, (3) mengetahui penyebab pematuhan prinsip sopan santun yang terdapat dalam tuturan pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 melalui pesan *whatsapp*, (4) mengetahui bentuk pelanggaran prinsip sopan santun yang terdapat dalam tuturan pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 melalui pesan *whatsapp*, (5) mengetahui penyebab pelanggaran prinsip sopan santun yang terdapat dalam tuturan pelapor pada Layanan Darurat Madiun Siaga 112 melalui pesan *whatsapp*. Untuk menganalisis permasalahan di atas, peneliti menggunakan teori kesantunan berbahasa Leech yaitu maksim-maksim kesantunan berbahasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menghasilkan data deskriptif berupa tuturan atau kalimat dengan menggunakan sumber data berupa sosial media (*Whatsapp*) yang terdiri atas 45 tuturan.

Berdasarkan analisis data diperoleh hasil, yaitu wujud pragmatik imperatif yang digunakan pelapor (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. Bentuk pematuhan prinsip sopan santun yang digunakan pelapor yaitu pematuhan, ((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. 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. 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. 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.

Berdasarkan penelitian ini disarankan (1) pelapor dapat lebih selektif dalam memilih dan menggunakan bahasa ketika menyampaikan laporan atau aduan pada layanan publik maupun pada saat berkomunikasi agar tidak terjadi kesalahpahaman antara penutur dan mitra tutur, (2) pembaca sebagai pengguna bahasa dapat lebih memahami dan menyadari pentingnya penggunaan bahasa yang santun demi terciptanya komunikasi yang baik.

Madiun, 16 Juni 2022

Peneliti,

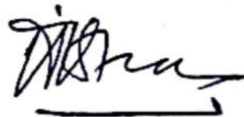


Tio Panta Uli Sitanggang

NIM. 12418002

Mengetahui

Pembimbing I,



Dra. Rustiati, M.Hum.

NIDN. 0025085702

Pembimbing II,



Wenny Wijayanti, M.Pd.

NIDN. 0705118801

Wakil Dekan FKIP,



Dra. Agnes Adhani, M.Hum.

NIDN. 0719016401

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Definisi Istilah	7
BAB II : KAJIAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teori	10
2.2. Tinjauan Pustaka	34
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Bentuk Penelitian	38
3.2. Tempat Penelitian	38
3.3. Data dan Sumber Data	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data	39
3.5. Teknik Analisis Data	40

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Wujud Pragmatik Imperatif	42
4.1.1. Wujud Pragmatik Imperatif Perintah	43
4.1.2. Wujud Pragmatik Imperatif Desakan	45
4.1.3. Wujud Pragmatik Imperatif Permintaan Izin	46
4.1.4. Wujud Pragmatik Imperatif Harapan	47
4.1.5. Wujud Pragmatik Imperatif Umpatan	48
4.1.6. Wujud Pragmatik Imperatif Pemberian Ucapan Selamat	49
4.1.7. Wujud Pragmatik Imperatif Anjuran	50
4.2. Bentuk Pematuhan Prinsip Kesantunan	51
4.2.1. Pematuhan Maksim Kebijaksanaan	52
4.2.2. Pematuhan Maksim Kedermawanan	54
4.2.3. Pematuhan Maksim Penghargaan	55
4.2.4. Pematuhan Maksim Kesederhanaan	57
4.3. Penyebab Pematuhan Prinsip Kesantunan	58
4.3.1. Menghargai Mitra Tutar	58
4.3.2. Mendukung Mitra Tutar	61
4.3.3. Memberi Rasa Hormat kepada Mitra Tutar	62
4.4. Bentuk Pelanggaran Prinsip Kesantunan	63
4.4.1. Melanggar Maksim Kebijaksanaan	64
4.4.2. Melanggar Maksim Kedermawanan	65
4.4.3. Melanggar Maksim Penghargaan	66
4.4.4. Melanggar Maksim Kesederhanaan	67
4.4.5. Melanggar Maksim Pemufakatan	69
4.5. Penyebab Pelanggaran Prinsip Kesantunan	69
4.5.1. Kritik secara Langsung dengan Kata-Kata Kasar	70
4.5.2. Dorongan Rasa Emosi Penutur	70
4.5.3. Protektif terhadap Pendapat	71
4.5.4. Sengaja Menuduh Mitra Tutar	73

BAB V : KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	----

LAMPIRAN	79
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Wujud Pragmatik Imperatif	43
Tabel 4.2	Wujud Pragmatik Imperatif Perintah.....	43
Tabel 4.3	Wujud Pragmatik Imperatif Desakan	45
Tabel 4.4	Wujud Pragmatik Imperatif Permintaan Izin	46
Tabel 4.5	Wujud Pragmatik Imperatif Harapan	47
Tabel 4.6	Wujud Pragmatik Imperatif Umpatan	48
Tabel 4.7	Wujud Pragmatik Imperatif Pemberian Ucapan Selamat	49
Tabel 4.8	Wujud Pragmatik Imperatif Anjuran	50
Tabel 4.9	Pematuhan Prinsip Kesantunan	51
Tabel 4.10	Pematuhan Maksim Kebijaksanaan.....	52
Tabel 4.11	Pematuhan Maksim Kedermawanan	54
Tabel 4.12	Pematuhan Maksim Penghargaan.....	55
Tabel 4.13	Pematuhan Maksim Penghargaan.....	57
Tabel 4.14	Bentuk Pematuhan Menghargai Mitra Tuter.....	58
Tabel 4.15	Bentuk Pematuhan Mendukung Mitra Tuter.....	62
Tabel 4.16	Bentuk Pematuhan Memberi Rasa Hormat kepada Mitra Tuter	62
Tabel 4.17	Pelanggaran Prinsip Kesantunan	64
Tabel 4.18	Pelanggaran Maksim Kebijaksanaan.....	64
Tabel 4.19	Pelanggaran Maksim Kedermawanan	66
Tabel 4.20	Pelanggaran Maksim Penghargaan.....	66
Tabel 4.21	Pelanggaran Maksim Kesederhanaan.....	67
Tabel 4.22	Pelanggaran Maksim Pemufakatan	69
Tabel 4.23	Bentuk Pelanggaran Kritik secara Langsung dengan Kata Kasar	70
Tabel 4.24	Bentuk Pelanggaran Dorongan Rasa Emosi Penutur	71
Tabel 4.25	Bentuk Pelanggaran Protektif terhadap Pendapat	71
Tabel 4.26	Bentuk Pelanggaran Sengaja Menuduh Mitra Tuter	73