

diterbitkan oleh PPJB-SIP*

Alvinanda Pentasani¹; Rusdhianti Wuryaningrum²; Anita Widjajanti³ Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi antara Customer Service dengan Pelanggan PT KAI

Abstract

The purpose of this study is to describe the principle of politeness in the interaction between customer service and PT KAI's customers clearly naturally. This type of research is descriptive using a qualitative research design. The data in this study are in the form of speech segments and context which are included in the principles of politeness. The research data were collected using observation or observation techniques, listening techniques, and note taking techniques. The results showed that four principles were found, namely the principle of protection, the principle of profit, the principle of discipline, and the method of delivery. Based on the results and discussion, it can be concluded that the principle of politeness in language is clearly realized in customer service interactions with customers of PT KAI.

Keywords: principles, language politeness, customer service interaction with customers

doi:

Makalah diterima redaksi:

Makalah disetujui untuk dipublikasi:

^{*} PPJB-SIP: Perkumpulan Pengelola Jurnal Bahasa dan Sastra Indonesia serta Pengajarannya

¹ Alvinanda Pentasani: alvinandda.ap@gmail.com; Universitas Jember

² rusdhiyanti.fkip@unej.ac.id; Universitas Jember

³ widjajantianita.fkip@unej.ac.id; Universitas Jember

Pendahuluan

Dalam peristiwa tutur penutur harus memperhatikan perihal kesantunan berbahasa, agar terjalin keakraban dalam interaksi, sebagaimana yang dikatakan oleh Leech (1993:124), kesantunan digunakan untuk menjaga keseimbangan sosial dan keakraban antara penutur dengan mitra tutur, diharapkan dapat menjalin suatu hubungan kerja sama yang baik. Dengan demikian kesantunan sangat dibutuhkan dalam berinteraksi. Salah satu interaksi sosial yang menunjukkan kesantunan berbahasa yaitu interaksi antara *Customer service* dengan pelanggan. *Customer service* yang menunjukkan adanya sikap santun dan strategi bertutur yang bertujuan untuk menghormati karena berhubungan dengan pelayanan publik adalah peristiwa tutur yang dilakukan oleh *Customer service* untuk melayani keluhan pelanggan.

Interaksi yang menggunakan kesantunan berbahasa dalam proses interaksi yaitu Customer service dengan pelanggan. Customer service merupakan salah satu pelayanan publik yang memberikan jasa untuk melayani orang-orang dengan keluhan berbeda-beda. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan jasa kepada masyarakat yang memiliki kepentingan atau keperluan terhadap organisasi maupun instansi tersebut sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik terbagi atas pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Customer service harus mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan, yakni prinsip 7S (senyum, sapa, salam, sopan, santun, semangat, dan siap melayani). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan prosedur yang akan memastikan semua pekerjaan berjalan dengan baik dan terjaga dari sisi kualitas pelayanan. Pelayanan yang ramah dan santun akan membuat pelanggan merasa nyaman untuk menyampaikan keluhan yang dialami. Maka Customer service memerlukan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa sebagai acuan dalam melayani pelanggan.

Fenomena yang ditemukan dalam lingkungan PT KAI DAOP 9 Jember yakni pelanggan yang datang tidak hanya berasal dari wilayah Jember saja, melainkan wilayah di luar Jember seperti Banyuwangi, Surabaya, Malang, dan lain sebagainya. Dalam hal ini, *Customer service* menyesuaikan diri dengan kultur bahasa yang berbeda-beda agar penyampaian maksud tuturan tersampaikan dan interaksi berjalan dengan baik. Penyesuaian diri tersebut dilakukan dengan memperhatikan aspek prinsip-prinsip kesantunan berbahasa.

Dalam kesantunan berbahasa terdapat prinsip-prinsip yang digunakan sebagai acuan penggunaan bahasa untuk berinteraksi. Prinsip tersebut terdiri atas: (1) prinsip pendisiplinan, (2) prinsip penguntungan, (3) prinsip perlindungan, (4) prinsip pembebasan, dan (5) prinsip cara penyampaian. Prinsip-prinsip digunakan untuk memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan, yakni prinsip 7S (senyum, sapa, salam, sopan, santun, semangat, dan siap melayani). Standar Operas ional Prosedur (SOP) merupakan prosedur yang akan memastikan semua pekerjaan berjalan dengan baik dan terjaga dari sisi kualitas pelayanan. Pelayanan yang ramah dan santun akan membuat pelanggan merasa nyaman untuk menyampaikan keluhan yang dialami. Maka prinsip kesantunan berbahasa memiliki peranan penting bagi peristiwa komunikasi yang dilakukan *Customer service* dengan pelanggan. Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut permasalahan dalam penelitian ini yaitu prinsip kesantunan dalam interaksi antara *Customer service* dengan pelanggan PT KAI Daop 9 Jember.

Menurut Markhamah (2011:153), kesantunan berbahasa merupakan cara yang digunakan oleh penutur di dalam berkomunikasi agar mitra tutur tidak merasa tertekan, tersudut, atau tersinggung. Hal tersebut sebagaimana pendapat Lakoff (dalam Chaer, 2010:46) yang menyatakan bahwa suatu tindak tutur dapat dikatakan santun apabila memenuhi tiga kaidah, yakni: (1) kaidah formalitas yaitu tidak terkesan memaksa terhadap mitra tutur, (2) kaidah hesitansi yaitu memberikan kesempatan mitra tutur menentukan pilihan, dan (3) kaidah equalitas yaitu membuat mitra tutur senang sebagai sesama teman. Jadi dapat ditegaskan bahwa kesantunan berbahasa merupakan cara yang digunakan oleh penutur dalam berkomunikasi terhadap mitra turut dengan memerhatikan beberapa kaidah agar mitra tutur tidak merasa tekrtekan, tersudut, maupun tersinggung ketika berkomunikasi.

Suatu interaksi terdiri atas beberapa komponen di antaranya penutur, mitra tutur, dan tuturan. Ketiga komponen tersebut memiliki peranan dalam kajian kesantunan berbahasa. Seperti yang dikatakan oleh Fraser (dalam Andianto, 2015:55) kesantunan dapat dipandang sebagai bagian dari tindak tutur, nilai kesantunannya bergantung pada tanggapan mitra tutur berdasarkan prinsip bahwa penutur tidak melampaui hak-hak dan kewajiban-kewajibannya sebagai penutur, yang berlaku timbal balik dengan mitra tutur. Artinya kesantunan berbahasa dapat dilihat dari penutur menyampaikan maksud dan mitra tutur memberikan tanggapan atau umpan balik terhadap yang dikatakan oleh penutur.

Menurut Brown dan Levinson (dalam Chaer, 2010:46) kesantunan merupakan suatu tindakan yang mempertimbangkan perasaan orang lain, di dalamnya memperhatikan muka positif yaitu setiap orang berkeinginan agar sesuatu yang dimiliki atau dikerjakan diakui sebagai hal yang baik oleh orang lain. Sedangkan, muka negatif yaitu setiap orang berkeinginan agar tidak diganggu dan dihargai dengan membiarkannya bebas melakukan tindakan.

Dari pendapat-pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kesantunan berbahasa merupakan suatu tindakan yang digunakan oleh penutur dalam menyampaikan maksud dengan memerhatikan kaidah berbahasa dan mempertimbangkan perasaan mitra tutur agar tidak merasa tertekan, tersudut, maupun tersinggung.

Leech (dalam Rahardi, 2005:59) menyatakan bahwa prinsip kesantunan berbahasa terdiri atas enam maksim yakni: (1) maksim kebijaksanaan, (2) maksim kedermawanan, (3) maksim penghargaan, (4) maksim kesederhanaan, (5) maksim permufakatan, dan (6) maksim kesimpatian. Maksim kebijaksanaan memiliki prinsip bahwa penutur harus dapat mengurangi tuturan yang merugikan mitra tutur dan maksimalkan manfaat untuk mitra tutur. Maksim kedermawanan memiliki prinsip bahwa penutur harus mengurangi tuturan yang menguntungkan diri sendiri dan maksimalkan keuntungan mitra tutur. Maksim penghargaan memiliki prinsip bahwa penutur harus mengurangi tuturan yang menyatakan merendahkan mitra tutur dan maksimalkan pujian atau penghargaan mitra tutur. Maksim kesederhanan memiliki prinsip bahwa penutur diharapkan dapat bersikap rendah hati dengan cara mengurangi pujian terhadap diri sendiri.Maksim permufakatan memiliki prinsip bahwa penutur dan mitra tutur harus dapat mengurangi ungkapan ketidaksetujuaan serta maksimalkan ungkapan persetujuan.Maksim kesimpatian memiliki prinsip bahwa penutur harus dapat memaksimalkan perasaan simpati.

Andianto (2015:56), mengatakan bahwa prinsip-prinsip umum dari kesantunan suatu

tindak tutur yang bersifat saling melengkapi satu sama lain. Prinsip-prinsip itu menyatakan bahwa suatu tindak tutur dapat dikatakan santun dilihat dari beberapa hal, yaitu: (1) seberapa jauh, dalam tindak tuturnya, penutur mengimplementasikan hak dan kewajiban psikososialnya di mata mitra tutur; (2) seberapa jauh, dalam tindak tuturnya, penutur secara psikososial menguntungkan mitra tuturnya; (3) seberapa jauh, dalam tindak tuturnya, penutur secara psikososial menyelamatkan, tidak mengecewakan, dan menyenangkan mitra tuturnya; (4) seberapa jauh, dalam tindak tuturnya, penutur tidak memaksakan tetapi memberi kesempatan mitra tutur untuk menentukan pilihan; dan (5) seberapa jauh, dalam tindak tuturnya, penutur mengekspresikan maksud dan pesannya dengan cara tidak langsung kepada mitra tutur.

Kelima hal tersebut mengisyaratkan, bahwa penggunaan kesantunan dalam bertindak berbahasa atau bertindak tutur memiliki hubungan dengan kedisiplinan, keuntungan, perlindungan, kebebasan, dan cara penyampaian yang berkenaan dengan posisi mitra tutur sebagai komunikan. Dengan demikian, kesantunan yang disertai maksud, pesan, dan informasi yang disampaikan kepada mitra tutur dalam tindak tutur dapat dimotivasi oleh keinginan penuturnya untuk bertindak disiplin, menguntungkan, melindungi, membebaskan mitra tutur, dan menggunakan cara menyampaikan maksud tertentu agar mitra tutur bersimpatik.

Dari pemaparan di atas, maka penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip Andianto (2015:56) yang merumuskan prinsip kesantunan berbahasa mencakup (1) prinsip pendisiplinan, (2) prinsip penguntungan, (3) prinsip perlindungan, (4) prinsip pembebasan, dan (5) prinsip cara penyampaian. Prinsip pendisiplinan merupakan prinsip yang melandasi penutur untuk mengekspresikan kesantunan dengan penempatkan hak dan kewajiban penutur serta mitra tutur sesuai dengan status sosial masing-masing. Prinsip penguntungan merupakan prinsip yang melandasi penutur untuk mengekspresikan kesantunan dengan menonjolkan keuntungan bagi mitra tutur. Prinsip Perlindungan merupakan suatu prinsip yang melandasi penutur dalam mengekspresikan kesantunan dengan mengedepankan pemberikan keleluasaan mitra tutur untuk memutuskan, memilih dan menentukan sesuatu yang dikehendaki. Prinsip cara penyampaian merupakan prinsip yang melandasi penutur mengekspresikan kesantunan dengan mengungkapkan penyampaian suatu maksud yang tersirat melalui bahasa tubuh dan tindak tuturnya.

Pemarkah kesantunan berbahasa merupakan ungkapan yang digunakan oleh penutur dalam berinteraksi, dengan maksud agar lebih santun dari tuturan sebelumnya. Ada banyak variasi pemarkah kesantunan dalam tindak tutur. House dan Kasper (dalam Murni, 2009:90) mengklasifikasikan ungkapan tersebut sebagai penanda kesantunan yang disusun dalam taksonomi, yaitu: (1) penanda kesantunan berbahasa (politeness markes) di dalam bahasa Inggris direalisasikan dengan kata "tolong"; (2) perangkat konsultatif (consultative device) yang berfungsi untuk melibatkan penutur. Di dalam bahasa inggris dilakukan dengan menggunakan "Apakah Anda keberatan?"; (3) berpagar (hedges) yang berfungsi menghindari penggunaan isi preposisi tertentu. Di dalam bahasa Inggris dilakukan dengan menggunakan frasa: bagaimanapun juga, kurang lebihnya, agak; (4) pengecil (understaters) yang berfungsi menurunkan isi preposisi dengan menggunakan penjelas kata keterangan seperti sebentar, sebelumnya; (5) penurun (downtoners) yang berfungsi memodulasi dampak ujaran penutur seperti hanya saja, sesungguhnya, mungkin,

sungguh, boleh, boleh jadi; (6) perujuk diri (commiters) yang berfungsi menurunkan tingkat komitmen penutur, dilakukan dengan menggunakan frasa saya pikir, menurut saya, saya yakin, saya kira, menurut pendapat saya; (7) pengingat (forewarning) yang berfungsi untuk memberikan peringatan awal sebelum tuturan seperti kata maaf; dan (8) penunda (hesitators) yakni jeda yang dilakukan dengan menggunakan fonetik non-leksikal seperti uhh, ah.

Metode Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan pada penelitian prinsip kesantunan berbahasa dalam interaksi antara Customer service dengan pelanggan PT KAI adalah kualitatif. Pelaksanaan penelitian kualitatif terjadi secara alamiah, apa adanya situasi normal tanpa manipulasi keadaan dan kondisinya (Arikunto, 2006:12). Sependapat dengan Arikunto, Moleong (2011:4) mengatakan Kualitatif merupakan jenis penelitian yang melakukan penelitian latar alamiah dalam konteks tertentu. Penelitian ini berjenis deskriptif. Sebab berisi data deskriptif yang dihasilkan melalui pengamatan secara langsung. Alasan memilih rancangan dan jenis penelitian ini karena penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menggambarkan dengan jelas realisasi prinsip kesantunan berbahasa secara alamiah. Data penelitian ini yaitu segmen-segmen tutur beserta konteks yang termasuk dalam prinsip kesantunan berbahasa dan sumber data penelitian ini adalah percakapan antara Customer service dengan pelanggan. Sumber data tersebut berasal dari informan yang memenuhi kriteria sebagai narasumber yaitu Customer service dan pelanggan. Data penelitian dikumpulkan dengan teknik observasi atau pengamatan, teknik simak, dan teknik catat. Analisis data pada penelitian ini meliputi tiga tahap yaitu (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi. Prosedur dalam penelitian ini menggunakan tiga tahap yaitu (1) tahap persiapan, (2) tahap pelaksanaan, dan (3) tahap penyelesaian.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan pendapat Leech (1993) dikembangkan oleh Andianto (2015:56) serta data yang diperoleh dari interaksi *Customer service* dengan pelanggan, prinsip kesantunan berbahasa terdiri atas: (1) prinsip perlindungan, (2) prinsip penguntungan, (3) prinsip pendisiplinan, dan (4) cara penyampaian.

Prinsip perlindungan

Dalam prinsip perlindungan penutur memiliki peran untuk menyenangkan, tidak mengecewakan, dan memberi kenyamanan kepada mitra tutur. Jika prinsip perlindungan diimplementasikan oleh penutur maka akan memberikan dampak yang baik bagi mitra tutur. Customer service menggunakan prinsip perlindungan saat bertanya dan menjawab.Berikut ini adalah data yang menunjukkan implementasi prinsip perlindungan.

Prinsip perlindungan dalam bertanya dengan menggunakan kata "saja"

Pada tuturan bertanya, *Customer service* berusaha memberikan kenyamanan kepada pelanggan agar jawaban yang diberikan jelas, logis, dan sesuai konteks.Menurut ilmu Pragmatik *Customer service* tersebut telah menerapkan prinsip perlindungan dalam tuturannya.Pemilihan kata yang tepat digunakan untuk merealisasikan prinsip perlindungan yaitu kata-kata bersifat menenangkan.Pada pemarkah kesantunan berbahasa kata yang bersifat menenangkan dapat

disebut kata penurun (downtoners). Pemarkah kesantunan berbahasa tersebut direalisasi oleh *Customer service* dengan menyisipkan kata "saja" dalam tuturannya. Penggunaa kata saja dalam tuturan akan membuat tuturan lebih santai dan memberi kesan nyaman. Berikut adalah data yang menggunakan kata "saja".

Data (1)

Segmen tutur : Anaknya yang ikut ada berapa kira-kira mbak,

kira-kira**saja?**

Koteks

CS : "Anaknya yang ikut ada berapa kira-kira

mbak, kira-kira saja?"

P : "30.an"

Konteks : Dituturkan oleh *Customer service* dengan intonasi

rendah dan sedikit meninggi di akhir kalimat sambil menatap pelanggan. Dituturkan di ruang customer

service pada siang hari.

Pada segmen tutur di atas, *Customer service* bermaksud menanyakan tentang beberapa jumlah anak-anak yang ikut serta. Mendengar pertanyaan *Customer service*, pelanggan terdiam seraya memikirkan jawabannya. Namun dengan sigap *Customer service* mengulang pertanyaan dengan menambahkan kata "saja" dalam kalimat "kira-kira saja" menerapkan prinsip perlindungan dengan mengupayakan membangun suasana nyaman dalam interaksi yaitu: (1) tidak menuntut jawaban pasti secara kuantitatif, (2) tidak memaksa pelanggan memberikan jawaban yang akurat, dan (3) menerima jawaban yang diberikan pelanggan. Ketiga upaya tersebut tercermin dalam tuturan *Customer service* yang ditandai penggunaan kata "saja" pada kalimat "Anaknya yang ikut ada berapa kira-kira mbak, kira-kira saja?". Penggunakan kata tersebut memberikan dampak nyaman dan menenangkan pelanggan untuk menjawab.

Prinsip perlindungan dalam bertanya dengan menggunakan kata keterangan "sebelumnya"

Pada tuturan bertanya, *Customer service* tidak hanya menggunakan kata penurun (*downtoners*) melainkan juga menggunakan kata pengecil (*understaters*) untuk memberikan dampak kenyamanan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Dalam pemarkah kesantunan berbahasa kata keterangan "sebelumnya, sebentar, dan lain sebagainya" dikategorikan kata pengecil yang bersifat menurunkan isi preposisi.Berikut segmen tutur yang menerapkan prinsip perlindungan.

Data (2)

Segmen tutur : Maaf **sebelumnya**, Ibu pesan tiket untuk hari apa ya?

Koteks

P : "Mbak pandanwangi kok gak iso pesen saiki

yo."

CS: "Maaf **sebelumnya**, Ibu pesan tiket untuk

hari apa ya?"

P : "Hari Sabtu sesuk lo mbak."

Konteks : Dituturkan oleh *Customer service* dengan intonasi

rendah sambil menatap pelanggan. Dituturkan di

ruang Customer service pada siang hari.

Segmen tutur di atas dituturkan dengan maksud untuk menanyakan tentang tiket diperlukan untuk kapan. *Customer service* menambahkan kata keterangan "sebelumnya" pada tuturannya,

sebab pelanggan belum memberitahu waktu pemberangkatan, oleh itu penambahan tersebut bermaksud agar pelanggan tidak merasa tersinggung. Jika *Customer service* tidak menggunakan kata keterangan "sebelumnya" di awal kalimat, maka pelanggan akan merasa tersinggung sebab jawaban yang diberikan tidak bermakna menjawab melainkan menanyakan. Penggunaan kata keterangan "sebelumnya" digunakan sebagai realisasi prinsip perlindungan.

Prinsip perlindungan dalam menjawab dengan menggunakan kata "maaf"

Dalam menjawab pertanyaan dari pelanggan, *Customer service* memberikan jawaban yang faktual, akurat, jelas, dan tidak bertele-tele. Sikap *Customer service* tersebut dimaksudkan agar pelanggan memahami maksud dari tuturan. Selain itu, dalam menjawab pertanyaan perlu pemilihan diksi sesuai dengan konteks, situasi dan emosional pelanggan, agar tercipta interaksi yang baik. Seperti penggunaan kata maaf ketika menolak. Berikut adalah data yang menunjukkan penggunaan prinsip perlindungan dalam menjawab.

Data (3)

Segmen tutur : *Maaf* pak, tidak bisa. Kalau beli lewat loket masih

bisa dibatalkan dengan mengganti hari dan ada tambahan pembayaran 25% dari harga tiketnya.

Koteks :

P : "Mbak kalau sudah terlanjur beli tiket di KAI

Access apa bisa dibatalkan?"

CS : "Maaf pak, tidak bisa. Kalau beli lewat loket masih bisa dibatalkan dengan mengganti hari

dan ada tambahan pembayaran 25% dari

harga tiketnya.

P : "Waduh, ndak bisa ya Mbak. Saya harus beli

lagi ini, ya hangus sudah tiket saya."

Konteks : Dituturkan oleh *Customer service* yang bermaksud

menolak pembatalan tiket kepada pelanggan.

Dituturkan di ruang *Customer service* pada siang hari. *Customer service* menuturkan dengan nada lirih dan

menunjuk ke arah loket yang telah disediakan

di stasiun Jember.

Pada segmen tutur di atas, *Customer service* berupaya menggunakan prinsip perlindungan ketika bermaksud menolak pembatalan tiket melalui KAI Access agar pelanggan tidak merasa tersingung dan interaksi tetap berjalan dengan baik. Upaya-upaya yang dilakukan *Customer service* yaitu: (1) pemberian alternatif, jika pembelian melalui loket maka masih bisa dibatalkan, namun jika pembelian melalui aplikasi KAI Access maka tidak bisa dibatalkan, (2) memberikan informasi tambahan berupa penjelasan lebih lengkap terkait prosedur dalam pembatalan tiket. (3) pemilihan diksi sesuai konteks, artinya *Customer service* menggunakan kata "maaf" sebagai bentuk penolakan . *Prinsip perlindungan menjawab dengan menggunakan penurun "hanya saja"*

Dalam menjawab, *Customer service* menggunakan kata yang bersifat memodulasi dampak tuturannya, seperti kata "Hanya Saja". Kata tersebut termasuk pemarkah kesantunan secara verbal yang disebut penurun (downtoners). Berikut ini adalah data penggunaan kata penurun "Hanya Saja".

Data (4)

Segmen tutur : Iya Bu tetap sama, **hanya saja** itu mempemudah

Pembeliantiket. Bisa dilakukan dimana saja.

Koteks :

P : "Iyo wes mbak, aku wedi lali. Hargane podo kan yo mbak laktuku nde aplikasi?"

CS : "Iya Bu tetap sama, **hanya saja** itu mempermudah pembeliantiket. Bisa

dilakukan dimana saja."

P: "Oh yowes mbak tak kandani anakku. Enak

pisan lak isomilih lungguhan."

Konteks : Dituturkan *Customer service* menjawab

pertanyaan dengan intonasi rendah dan pelanpelan, agar informasi yang diberikan terdengar

serta dipahami oleh pelanggan.

Segmen tutur di atasdituturkan oleh *Customer service* untuk menjawab pertanyaan pelanggan terkait harga tiket di aplikasi KAI Access. Pemilihankata penurun "Hanya saja" saat menjawab pertanyaan pelanggan disebabkan oleh pelanggan yang merasa takut apabila beralih pemesanan lewat aplikasi tarifnya lebih mahal dari tarif biasanya. Dengan itu, penggunaan kata penurun "Hanya saja" dalam tuturan bertujuan agar pelanggan tidak merasa kecewa. Penggunaan kata penurun "Hanya saja" mencerminkan bentuk pemarkah kesantunan secara verbal dan cara penyampaian *Customer service* mencerminkan bentuk pemarkah kesantunan secara nonverbal.

Prinsip perlindungan menjawab dengan menggunakan kata keterangan "sebentar"

Kata keterangan "sebentar" dikategorikan kata pengecil (understaters) dalam pemarkah kesantunan berbahasa, sebab berfungsi menurunkan isi preposisi dengan menggunakan penjelas kata keterangan dalam tuturan. Berikut ini adalah data penggunaan kata keterangan "sebentar".

Data (5)

Segmen tutur : **Sebentar** ya Bu, saya cek dulu ya Bu.

Koteks

P: "Apa masih ada mbak?"

CS: "Sebentar ya Bu, saya cek dulu ya Bu."

P: "Iya mbak."

Konteks : Dituturkan oleh *Customer service* dengan intonasi

rendah dan dengan sigap mengecek ketersediaan

tiket. Dituturkan di ruang Customer service

pada siang hari.

Pada segmen tutur tutur di atas menunjukkan bahwa*Customer service* menjawab pertanyaanpelanggan terkait ketersediaan tiket. Sebelum mengeceknya *Customer service* meminta pelanggan menunggu dengan sabar. Oleh itu, *Customer service*menggunakan kata keterangan "sebentar" dalam tuturannya.Penggunaan kata keterangan merupakan realisasi dari pemarkah kesantunan secara verbal, sedangkan cara penyampaian *Customer service*dengan intonasi rendah dan dengan sigap mengecek ketersediaan tiket merupakan realisasi dari pemarkah kesantunan secara nonverbal.

Prinsip penguntungan

Prinsip penguntungan dilihat dari seberapa jauh penutur memberikan keuntungan kepada mitra tutur. Biasanya prinsip penguntungan digunakan oleh *Customer service* saat menawarkan bantuan dan menjawab. Ketika menawarkan bantuan, pelanggan dapat mengeluhkan dan

bertanya terkait keluhan yang dialami.Berikut penerapan prinsip penguntungan dalam menawarkan bantuan.

Prinsip penguntungan dalam menawarkan bantuan dengan ucapan salam

Dalam menawarkan bantuan, Customer service memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhannya. Berikut data yang menunjukkan penggunaan prinsip penguntungan dalam menawarkan bantuan.

Data (6)

Segmen tutur : **Selamat siana**, ada yang bisa saya bantu?

Konteks

CS : "Selamat siang, ada yang bisa saya

bantu?"

Ρ : "Gini mas, saya mau pulang besok minggu

pagi ke Banyuwangi."

Konteks : Dituturkan oleh *Customer service* dengan intonasi

> sedang, serta tersenyum sambil menatap pelanggan yang berada depannya. Customer service juga menunjuk dirinyadengantangan kanan sebagai bentuk kesiapan membantu pelanggan. Dituturkan di ruang Customer service pada siang hari.

Pada segmen tutur di atas, Customer service menawarkan bantuan kepada pelanggan. Peristiwa tutur tersebut merupakan penggambaran prinsip penguntungan sebab Customer service memberikan keuntungan yaitu: (1) memberi kesempatan bertanya dan mencari informasi kepada dirinya, (2) bersedia memberikan jasa membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalah, dan (3) menerima semua keluhan pelanggan tanpa memilah. Penggambaran prinsip penguntungan terdapat pada kalimat "ada yang bisa saya bantu?"

Prinsip penguntungan dalam menawarkan bantuan kembali dengan sapaan "bu"

Dalam menawarkan bantuan kembali setelah memenuhi kebutuhan pelanggan, Customer service memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk mengutarakan keluhannya.Berikut data yang menunjukkan prinsip penguntungan dalam menawarkan bantuan kembali.

Data (7)

Segemen tutur : Ada yang bisa saya bantu lagi Bu, atau

mungkin penjelasan saya tadi kurang jelas Bu?

Koteks

CS : "Ada yang bisa saya bantu lagi Bu, atau

mungkin penjelasan saya tadi kurang

ielas Bu?"

Р : "Tidak Mbak."

Konteks : Dituturkan oleh Customer servicedengan pelafalan

> yangjelas, intonasi yang rendah, serta sambil tersenyum kepadapelangganyang duduk di depannya. Dituturkan di ruang Customer service

pada siang hari.

Pada segmen tutur di atas, Customer service menawarkan kembali bantuan setelah memenuhi kebutuhan pelanggan.Peristiwa tutur tersebut bermaksud memberikan keuntungan kepada pelanggan yaitu memberi kesempatan bertanya kembali terkait keluhan lainnya dan bersedia memberi penjelasan kembali apabila pelanggan belum memahaminya.Oleh itu *Customer service* dapat dikatakan mencerminkan prinsip penguntungan dalam berinteraksi.

Kedua data tersebut merupakan penerapan prinsip penguntungan yang dilakukan oleh *Customer service* agar tercipta komunikasi yang baik dan rasa nyaman dalam berinteraksi.Prinsip penguntungan yang didapat pelanggan ialah dapat menyampaikan keluhan tanpa terpaksa.

Prinsip penguntungan dalam menjawab dengan menggunakan kata keterangan "sebentar"

Kata keterangan "sebentar" dikategorikan kata pengecil (understaters), sebab berfungsi menurunkan isi preposisi dengan menggunakan penjelas kata keterangan dalam tuturan. Berikut ini adalah data penggunaan kata keterangan "sebentar".

Data (8)

Segmen tutur : **Sebentar** ya Bu, saya cek dulu ya Bu.

Koteks :

P : "Apa masih ada mbak?"

CS: "Sebentar ya Bu, saya cek dulu ya Bu."

P: "Iya mbak."

Konteks : Dituturkan oleh *Customer service* dengan intonasi

rendah dan dengan sigap mengecek ketersediaan tiket. Dituturkan di ruang *Customer service*

pada siang hari.

Pada segmen tutur di atas menunjukkan bahwa*Customer service* menjawab pertanyaanpelanggan terkait ketersediaan tiket. Sebelum mengeceknya *Customer service* meminta pelanggan menunggu dengan sabar. Oleh itu, *Customer service*menggunakan kata keterangan "sebentar" dalam tuturannya.Penggunaan kata keterangan merupakan realisasi dari pemarkah kesantunan secara verbal, sedangkan cara penyampaian *Customer service*dengan intonasi rendah dan dengan sigap mengecek ketersediaan tiket merupakan realisasi dari pemarkah kesantunan secara nonverbal. Dari pemaparan tersebut, segmen tutur *Customer service* telah merealisasikan prinsip penguntungan dengan alasan sebagai berikut: (1) *Customer service* mengecek setelah pelanggan menanyakan ketersediaan tiket. (2) *Customer service* bersedia mengecek.

Prinsip pendisiplinan

Pada prinsip pendisiplinan, penutur maupun mitra tutur dapat mengimplementasikan hak dan kewajiban berinteraksi sesuai dengan status sosial masing-masing. *Customer service* biasanya menerapkan prinsip ini dalam memerintahkan pelanggan untuk melakukan sesuatu. Berikut adalah penerapan prinsip pendisiplinan dalam memerintah.

Prinsip pendisiplinan dalam memerintah dengan menggunakan kata perintah

Dalam memerintahkan sesuatu kepada pelanggan, *Customer service* berusaha menghormati dengan menggunakan kata sapaan dalam tuturannya. Penggunaan kata sapaan akan membuat tuturan terkesan lebih santun dan pelanggan tidak merasa tersinggung. Berikut adalah data yang menunjukkan peristiwa tutur tersebut.

Data (9)

Segmen tutur : Boleh Pak, **silakan** ambil nomer antrean yang ada

di sana Pak.

Koteks

P : "Boleh beli sekarang mbak?"

CS: "Boleh Pak, **silakan** ambil nomer antrean

yang ada di sana Pak!"

P: "Oke Mbak."

Konteks : Dituturkan oleh Customer service kepada seorang

bapak-bapak untuk mengambil nomer antrean di tempat yang telah disediakan dengan intonasi rendah dan menunjuk arah pengambilan nomer antrean. Dituturkan pada siang hari di ruang

Customer service.

Pada segmen tutur di atas, *Customer service* berupaya menerapkan prinsip pendisiplinan ketika memerintahkan pelanggan. Upaya-upaya yang tercermin yaitu: (1) memberi arahan terkait yang harus dilakukan pelanggan, (2) tidak menuntut pelanggan melakukan yang diarahkan, dan (3) memberi kebebasan pelanggan mengikuti atau tidak mengikuti yang diarahkan. Selain itu *Customer service* menambahkan kata sapaan dalam tuturannya sebagai rasa hormat terhadap pelanggan, sebab pelanggan lebih tua dari dirinya.Dari pemaparan tersebut, *Customer service* telah mengimplementasikan hak dan keawajiban sebagai penutur terhadap mitra tutur.

Prinsip pendisiplinan dalam memberikan saran dengan menggunakan perujuk diri

Kata perujuk diri berfungsi menurunkan tingkat komitmen penutur. Frasa yang termasuk perujuk diri seperti saya pikir, menurut saya, saya yakin, saya kira, menurut pendapat saya. Berikut ini adalah data penggunaan perujuk diri untuk memberikan saran.

Data (10)

Segmen tutur : Seperti itu, ini kalau misalkan **saya sarankan**

yang jam 10.20 nyampeknya jam 14.00 hanya saja harganya ini agak lumayan mahal, bukan kereta

lokal. Harga tiketnya Rp 195.000.

Koteks :

CS: "Seperti itu, ini kalau misalkan saya

sarankan yang jam 10.20 nyampeknya jam 14.00 hanya saja harganya ini agak lumayan mahal, bukan kereta lokal. Harga

tiketnya Rp 195.000."

P : "Kereta apa itu?"

CS: "Keretanya Majapahit mbak."

Konteks : Dituturkan oleh *Customer service* dengan intonasi

sedangpelafalan yang jelasserta pelan-pelan sambil menuliskandi kertas kosongperbandingan harga dan jaraktempuhnya. Dituturkan pada siang

hari di ruang Customer service.

Pada segmen tutur *Customer service* menyarankan pelanggan untuk memilih kereta Majapahit untuk perjalanan ke Malang dari Kediriberalasan sesuai dengan jadwal yang dikeluhkan pelanggan, namun harga tiketnya lebih mahal dari kereta lainnya. *Customer service* menggunakan frasa "saya sarankan" sebagai perujuk diri dalam tuturannya. Dari pemaparan tersebut, segmen tutur di atas dapat dikategorkan merealisasikan prinsip pendisiplinan dengan alasan sebagai berikut: (1) *Customer service* telah memenuhi hak dan kewajiban sebagai orang yang bertugas melayani pelanggan dengan memberikan saran, (2) memberikan alternatif, dan (3) memberikan kebebasan pelanggan dalam memilih keputusan.

Prinsip cara penyampaian

Dalam prinsip cara penyampaian, penutur harus dapat mengekspresikan maksud dari tuturannya dengan cara tidak langsung kepada mitra tutur. Biasanya *Customer service* menggunakan bahasa tubuh untuk mengekspresikannya. Berikut adalah penerapan prinsip cara penyampaian.

Prinsip cara penyampaian dalam memberikan informasi dengan rinci

Р

Dalam memberikan informasi, *Customer service* menggunakan bahasa tubuh sebagai sarana untuk menyampaikan maksud.Dengan itu, pelanggan dapat memahami maksud yang terkandung dalam tuturan.Berikut ini adalah data yang menunjukkan peristiwa tersebut.

Data (11)

Segmen tutur : Jadi mbaknya kalau mau beli sekarang itu

lewat hp, kalau mbaknya emang mau beli lewat loket tiga jam

sebelum pemberangkatan.

Koteks :

P : "Lah itu mas, soalnya hpnya ndak bisa

punya saya."

CS: "Tadi mbaknya sendiri atau bareng

temannya?" : "Sendiri."

CS : "Jadi mbaknya kalau mau beli sekarang

itu lewat hp, kalau mbaknya emang mau beli lewat loket tiga jam sebelum

pemberangkatan."

P : "Go show ya mas?"

CS: "Ya, mbak beli go show."

Konteks : Dituturkan oleh *Customer service* dengan suara

lirih, pelafalan yang jelas, runtut, dan sesekali menatap pelanggan. Dituturkan pada siang hari di

ruang Customer service.

Pada segmen tutur di atas, *Customer service* menerapkan prinsip cara penyampaian untuk memberitahu informasi kepada pelanggan. Upaya yang tercermin dalam tuturan *Customer service* terdiri atas: (1) memberi penjelasan yang lengkap, dan (2) memberikan alternatif berupa pembelian tiket melalui aplikasi atau di loket tiga jam sebelum pemberangkatan. *Customer service* menyampaikan dengan suara lirih dan pelafalan yang jelas.Cara penyampaian tersebut dimaksudkan agar pelanggan mendengarkan secara saksama.Tidak hanya itu, *Customer service* juga menunjukkan aplikasi yang dimaksud, agar pelanggan lebih memahami penjelasannya.

Prinsip cara penyampaian dalam memberikan informasi dengan menggunakan kata penurun "boleh"

Kata penurun termasuk dalam kategori pemarkah kesantunan yang berfungsi memodulasi dampak ujaran penutur. Kata "boleh" merupakan salah satu contoh kata penurun yang memiliki arti memperbolehkan atau mengizinkan. Berikut ini adalah tuturan *Customer service* yang mencerminkan penggunaan kata penurun tersebut.

Data (12)

Segmen tutur : Ya, berarti yang **boleh** ikut pendampingnya hanya

30saja,jadi tidak **boleh** lebih ya mbak ya, kalau

kurang ndak papa.

Koteks :

CS: "Anaknya yang ikut ada berapa Kira kira

mbak, kira kira saja?"

P : "30.an"

CS: "Ya, berarti yang **boleh** ikut

pendampingnya hanya 30saja,jadi tidak **boleh** lebih ya mbak ya, kalau kurang

ndak papa.

Konteks : Dituturkan oleh *Customer service* dengan intonasi

rendah secara runtut dan jelas kepada pelanggan sambilmenunjukkan kertas yang berisi surat permohonan untuk pemesanan tiket rombongan. Dituturkan pada siang hari di ruang *Customer service*.

Pada segmen tutur terlihat *Customer service* memberikan informasi terkait jumlah yang diperbolehkan untuk pemesanan tiket rombongan. *Customer service* menggunakan kata penurun "boleh" dan kata sapaan "mbak" dalam tuturannya.Penambahan kata "boleh" dimaksudkan agar tuturan terlihat lebih sopan. *Customer service* menyampaikan informasi dengan intonasi rendah, runtut dan jelas kepada pelanggan. Dari pemaparan tersebut *Customer service* telah merealisasikan prinsip cara penyampaian dengan alasan yaitu *Customer service* menyampaikan informasi dengan maksud memperbolehkan pendamping ikut namun terdapat batasan.

Prinsip cara penyampaian dalam memberikan saran dengan kata perujuk diri

Dalam memberikan saran, *Customer service* membebaskan pelanggan untuk memilih sesuai kehendak.Menyampaikan saran tersebut *Customer service* menggunakan bahasa tubuh yang mencerminkan sikap memberi saran, agar pelanggan lebih yakin dengan pilihannya dan pelanggan memahami maksud tersirat. Berikut penerapan prinsip cara penyampaian dalam memberikan saran.

Data (13)

Segmen tutur : Oh begitu ya **Pak**, kalau **saran saya bapak** beli

lewat loketsaja, apabila ada penggantian tanggal

bisa digantidenganhubungi kami pihak

Customer service. Namun kalau lewatloket **bapak** tidak bisa memilih tempat duduknya. Kira-kira

sudah pasti ndak **pak** tanggalnyaitu?

Koteks :

P : "Ya ya sudah saya beli lagi. Acara nikahan saudara saya itu ternyata masih dua

minggu lagi mbak. Anakku sudah pesan tiket katanya takut kehabisan. Ternyata

tanggalnya salah."

CS: "Oh begitu ya Pak, kalau saran saya

bapak beli lewat loketsaja, apabila ada penggantian tanggal bisa diganti

denganhubungi kami pihak

Customer service. Namun kalau lewat loket **bapak** tidak bisa memilih tempat duduknya. Kira-kirasudah pasti ndak **pak**

tanggalnya itu?"

Konteks : Dituturkan oleh *Customer service* dengan intonasi

sedang, pelan-pelan dan menatap pelanggan yang duduk di depannya. Dituturkan pada siang hari di

ruangCustomer service.

Pada segmen tutur di atas, terlihat *Customer service* memberikan saran kepada pelanggan dengan suara yang menyakinkan. *Customer service* terlihat dalam tuturannya tidak menuntut pelanggan menyetujui saran yang diberikan dan memberikan alternatif pilihan agar pelanggan dapat memutuskan sesuai dengan yang dibutuhkannya. Saran yang diberikan yaitu membeli tiket melalui loket, sebab di loket masih bisa mengganti tanggal. Sikap *Customer service* memiliki maksud agar pelanggan mengikuti saran yang telah diberikan. Dengan memilih itu, pelanggan tidak merasa dirugikan karena harus merelakan tiket yang telah dibeli melalui aplikasi KAI Access. Dari pemaparan tersebut, *Customer service* telah menerapkan prinsip cara penyampaian dalam memberikan saran.

Prinsip cara penyampaian dalam bertanya dengan menggunakan kata keterangan "sebelumnya"

Kata keterangan "sebelumnya" digunakan *Customer service*ketika bertanya kepada pelanggan. Kata keterangan ini termasuk pemarkah kesantunan berbahasa yaitu pengecil (understaters) yang berfungsi untuk menurunkan isi preposisi. Berikut ini adalah data yang merealisasikan penggunaan kata keterangan "sebelumnya" dalam tuturan *Customer service*.

Data (14)

Segmen tutur : Maaf **sebelumnya**, Ibu pesan tiket untuk hari apa ya?

Koteks

P : "Mbak pandanwangi kok gak iso pesen saiki yo."

CS: "Maaf **sebelumnya**, Ibu pesan tiket untuk

hari apa ya?"

P : "Hari Sabtu sesuk lo mbak."

Konteks : Dituturkan oleh Customer service dengan intonasi

rendah sambil menatap pelanggan. Dituturkan di

ruang Customer service pada siang hari.

Segmen tutur di atas menggambarkan peristiwa tutur bertanya yang dilakukan oleh Customer service dengan pelanggan. Maksud dari tuturan Customer service ialah bertanya terkait tiket diperlukan untuk kapan. Customer service menambahkan kata keterangan "sebelumnya" pada tuturannya, sebab pelanggan belum memberitahu waktu pemberangkatan, oleh itu penambahan tersebut bermaksud agar pelanggan tidak merasa tersinggung dengan pertanyaan Customer service. Customer service bertanya dengan suara lirih sambil menatap pelanggan. Dari pemaparan tersebut Customer service telah merealisasikan prinsip cara penyampaian dalam tuturan dengan alasan: (1) Customer service menggunakan bahasa tubuh untuk menyampaikan maksud tersirat dari tuturannya. (2) Customer service bertanya dengan menambahkan kata "sebelumnya" untuk menurunkan dampak dari tuturannya.

Prinsip cara penyampaian dalam bertanya dengan menggunakan kata penurun "mungkin"

Penurun (downtoners) adalah kata-kata yang berfungsi memodulasi dampak ujaran

penutur. Salah satu kata yang termasuk penurun (downtoners) yaitu kata "mungkin". Penggunaan kata "mungkin" dalam tuturan akan membuatnya lebih terlihat santun dan meminimalkan rasa menyinggung pelanggan. Berikut ini adalah data penggunaan kata penurun "mungkin" dalam tuturan customer service.

Data (16)

Segmen tutur : Ibu punya hp android, atau **mungkin** anaknya punya Bu?

Koteks :

CS: "Ibu punya hp android, atau **mungkin**

anaknya punya Bu?"

P: "Anakku mbak duwe."

Konteks : Dituturkan oleh customer service dengan intonasi

sedang, pelan-pelan sambil menatap pelanggan yang duduk di depannya. Dituturkan di ruang

customer service pada siang hari.

Pada segmen tutur di atas *customer service* menanyakan kepemilikan hp android kepada pelanggan dengan maksud memberikan arahan langsung terkait penggunaan aplikasi KAI Access. Tuturan *customer service* dilengkapi kata "mungkin" agar pelanggan tidak merasa tersinggung dengan pertanyaan yang diberikan. Segmen tutur tersebut dapat dikategorikan menerapkan prinsip cara penyampaian dengan alasan: (1) *customer service* menurunkan dampak tuturan dengan menggunakan kata "mungkin". (2) cara penyampaiannya dengan intonasi sedan, pelanpelan sambil menatap pelanggan.

Prinsip cara penyampaian dalam menjawab dengan menggunakan kata pengingat "maaf"

Dalam pemarkah kesantunan berbahasa, kata maaf tergolong kata pengingat (forewarning) yang berfungsi memberikanperingatan awal sebelum tuturan. Customer service menggunakannya untuk menjawab pertanyaan dari pelanggan yang bermaksud menolak dengan cara lebih santun. Berikut adalah data yang menunjukkan penggunaan kata maaf.

Data 16

Segmen tutur : *Maaf* pak, tidak bisa. Kalau beli lewat loket masih

bisa dibatalkan dengan mengganti hari dan ada tambahan pembayaran 25% dari harga tiketnya.

Koteks :

P : "Mbak kalau sudah terlanjur beli tiket di

KAI Access apa bisadibatalkan?"

CS: "Maaf pak, tidak bisa. Kalau beli lewat

loket masihbisadibatalkan dengan mengganti hari dan adatambahan pembayaran 25% dari harga tiketnya."

Konteks :Dituturkan oleh Customer servicedengan intonasi

rendah saat memberikan jawaban kepada pelanggan terkait pembatalan tiket dan menyatukan kedua tangannyasebagai bentuk

permohonan maaf. Dituturkan di ruang

Customer service pada siang hari

Pada segmen tutur di atas menggambarkan peristiwa tutur menjawab yang dilakukan *Customer service* terhadap pelanggan. Dalam tuturannya, *Customer service* menggunakan kata maaf pada awal sebelum tuturan, agar pelanggan tidak kecewa dengan jawaban yang diberikan. *Customer service* penyampaikan dengan intonasi rendah dan menyatukan kedua tangannya sebagai bentuk permohonan maaf. Dari pemaparan tersebut *Customer service* merealisasikan prinsip cara penyampaian dalam menjawab tuturan pelanggan dengan alasan:

(1) *Customer service* menggunakan kata maaf untuk menyampaikan maksud menolak permintaan yang dikehendaki oleh pelanggan. (2) cara penyampaiannya dengan intonasi rendah dan menyatukan kedua tangannya sebagai bentuk permohonan maaf.

Tabel 1: Prinsip Kesantunan Berbahasa

No	Prinsip kesantunan Berbahasa	Jenis	Pemarkah kesantunan
1.	Prinsip Perlindungan	Prinsip Perlindungan dalam Bertanya	 tidak menuntut jawaban pasti secara kuantitatif. tidak memaksa pelanggan memberikan jawaban yang akurat. menerima jawaban yang diberikan pelanggan.
		Prinsip Perlindungan dalam Menjawab	 (1) pemberian alternatif. memberikan informasi tambahan berupa penjelasan lebih lengkap terkait prosedur dalam pembatalan tiket. (2) pemilihan diksi sesuai konteks.
2.	Prinsip Penguntungan	Prinsip Penguntungan dalam Menawarkan Bantuan	 (1) memberi kesempatan bertanya dan mencari informasi kepada dirinya. (2) bersedia memberikan jasa membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalah. (3) menerima semua keluhan pelanggan tanpa memilah.
		Prinsip Penguntungan dalam Menawarkan Bantuan Kembali	 (1) memberi kesempatan bertanya kembali dan mencari informasi kepada dirinya. (2) bersedia memberikan jasa membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalah. (3) menerima semua keluhan pelanggan tanpa memilah.
		Prinsip Penguntungan dalam Menjawab	(1) Customer service mengecek setelah pelanggan menanyakan ketersediaan tiket.(2) Customer service bersedia mengecek.
3.	Prinsip Pendisiplinan	Prinsip Pendisiplinan dalam Mempersilakan	 (1) memberi arahan terkait yang harus dilakukan pelanggan. (2) tidak menuntut pelanggan melakukan yang diarahkan. (3) memberi kebebasan pelanggan mengikuti atau tidak yang diarahkan.
		Prinsip Pendisiplinan dalam Memberikan	(1) Customer service telah memenuhi hak dan kewajiban sebagai orang yang bertugas melayani pelanggan dengan memberikan

	Saran	saran.
		(2) memberikan alternatif.
		(3) memberikan kebebasan pelanggan dalam
		memilih keputusan.
	Prinsip dalam	(1) memberikan penjelasan yang lengkap.
4. Prinsip Cara	Cara	(2) memberi alternatif.
Penyampaian	Penyampaian	
7. 1	dalam	
	Memberikan	
	Informasi	
	Prinsip dalam	(1) tidak menuntut pelanggan menyetujui saran
	Cara	yang diberikan
	Penyampaian	(2) memberikan alternatif pilihan agar pelanggan
	dalam	dapat memutuskan sesuai dengan yang
	Memberikan	dibutuhkannya
	Saran	
	Prinsip Cara	(1) Customer service menggunakan bahasa tubuh
	Penyampaian	untuk menyampaikan maksud tersirat dari
	dalam Bertanya	tuturannya.
		(2) Customer service bertanya dengan
		menambahkan kata "sebelumnya" untuk
		menurunkan dampak dari tuturannya.
	Prinsip Cara	(1) Customer service menggunakan kata maaf
	Penyampaian	untuk menyampaikan maksud menolak
	dalam Menjawab	permintaan yang dikehendaki oleh
		pelanggan. (2) cara penyampaiannya dengan intonasi
		(2) cara penyampaiannya dengan intonasi rendah dan menyatukan kedua tangannya
		sebagai bentuk permohonan maaf.
		sebagai bentuk permononan madi.

Kesimpulan

Prinsip kesantunan berbahasa dalam interaksi *Customer service* dengan pelanggan PT KAI Daop 9 Jember terealisasi secara jelas. Prinsip kesantunan berbahasa tercermin dari upaya-upaya yang dilakukan *Customer service*untuk merealisasikan prinsip kesantunan berbahasa. Prinsip kesantunan berbahasa yang terdapat pada penelitian ini meliputi (1) prinsip perlindungan yang terdapat pada tuturan bertanya dan menjawab, (2) prinsip penguntungan yang terdapat pada tuturan menawarkan bantuan, menjawab, dan menawarkan bantuan kembali, (3) prinsip pendisiplinan yang terdapat pada tuturan memerintah dan memberikan saran (4) prinsip cara penyampaian yang terdapat pada tuturan memberikan informasi, memberikan saran, menjawab, dan bertanya.

Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa *Customer service* melakukan upayaupaya sebagai bentuk realisasi prinsip kesantunan berbahasa. *Pertama*, upaya yang terdapat pada prinsip perlindungan dalam bertanya yakni: (1) tidak menuntut jawaban pasti secara kuantitatif, (2) tidak memaksa pelanggan memberikan jawaban yang akurat, dan (3) Menerima jawaban yang diberikan pelanggan. *Kedua*, upaya yang terdapat pada prinsip perlindungan dalam menjawab yakni: (1) pemberian alternatif, jika pembelian melalui loket maka masih bisa dibatalkan, namun jika pembelian melalui aplikasi KAI Access maka tidak bisa dibatalkan, (2) memberikan informasi tambahan berupa penjelasan lebih lengkap terkait prosedur dalam pembatalan tiket. (3) pemilihan diksi sesuai konteks. *Ketiga*, upaya yang terdapat pada prinsip penguntungan dalam menawarkan bantuan yakni: (1) memberi kesempatan bertanya dan mencari informasi kepada dirinya, (2) bersedia memberikan jasa membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalah, dan (3) menerima semua keluhan pelanggan tanpa memilah. *Keempat*, upaya yang terdapat pada prinsip penguntungan dalam menawarkan bantuan kembali yakni memberi kesempatan bertanya kembali terkait keluhan lainnya dan bersedia memberi penjelasan kembali apabila pelanggan belum memahaminya. *Kelima*, upaya yang terdapat pada prinsip pendisiplinan dalam memerintah yakni: (1) memberi arahan terkait yang harus dilakukan pelanggan, (2) tidak menuntut pelanggan melakukan yang diarahkan, dan (3) memberi kebebasan pelanggan mengikuti atau tidak mengikuti yang diarahkan. *Keenam*, upaya yang terdapat pada prinsip cara penyampaian dalam memberikan informasi yakni memberi penjelasan yang lengkap, dan memberikan alternatif. Ketujuh, upaya yang terdapat pada prinsip cara penyampaian dalam memberikan saran yakni tidak menuntut pelanggan menyetujui saran yang diberikan dan memberikan alternatif pilihan.

Daftar Rujukan

Andianto, M. Rus. 2015. *Pragmatik: Direktif dan Kesantunan Berbahasa*. Yogyakarta: Gress Publising

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (edisi revisi VI).* Jakarta: Rineka Cipta

Chaer, Abdul. 2010. Kesantunan Berbahasa. Jakarta: Rineka Cipta

Leech, Geoffrey. 1993. Prinsip-Prinsip Pragmatik (terjemahan M.D.D. Oka). Jakarta: UI Press.

Markhamah, dkk. 2011. *Analisis Kesalahan dan Kesantunan Berbahasa.* Surakarta: Muhammadiyah University Press.

Moleong, Lexy J. 2011. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Murni, Dewi. 2009. Kesantunan Linguistik dalam Ranah Sidang Dewan Perwakilan Daerah Sumatra Utara. *Thesis*. Universitas Sumatera Utara

Rahardi, Kunjana. 2005. *Pragmatik Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.