

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sosial tentu tidak terlepas dari kegiatan interaksi dan komunikasi. Komunikasi adalah suatu kegiatan berbicara atau bertutur baik antar kelompok masyarakat maupun dengan masyarakat lainnya. Disamping itu, kegiatan bersosial atau bertutur yang baik harus menggunakan komunikasi yang baik juga. Komunikasi yang baik ialah komunikasi yang mudah dipahami dan dimengerti oleh lawan tutur.

Pada setiap komunikasi, penggunaan bahasa yang baik sangat berpengaruh untuk kelancaran sebuah kegiatan interaksi agar tujuan dari pembicaraan atau tuturan dapat tersampaikan dengan baik dan jelas. Bahasa merupakan salah satu alat komunikasi atau interaksi antara manusia satu dengan manusia lainnya. Bahasa juga merupakan sistem lambang berupa bunyi yang bersifat sewenang-wenang (*arbitrer*) dan dipakai oleh anggota-anggota masyarakat untuk saling berhubungan dan berinteraksi (Sumarsono, 2012, hal 18).

Bahasa berfungsi sebagai alat untuk berinteraksi dan berkomunikasi, artinya bahasa merupakan alat untuk menyampaikan pikiran, gagasan, konsep, atau juga perasaan melalui peristiwa tutur. Peristiwa tutur adalah terjadinya atau berlangsungnya interaksi linguistik dalam satu ujaran atau lebih yang melibatkan dua pihak yaitu penutur dan lawan tutur dengan satu pokok pikiran pada waktu, tempat, dan situasi tertentu (Sihotang, 2018, hal 130). Bahasa juga digunakan manusia dalam segala tindak kehidupan dan memegang peranan penting dalam

kelangsungan hidup suatu masyarakat yakni sebagai alat penghubung atau sebagai sarana antarindividu dan juga anggota masyarakat untuk berinteraksi.

Bahasa memiliki peranan sebagai alat komunikasi yang penting yaitu, untuk dipergunakan sebagai sarana interaksi atau komunikasi serta bekerja sama dalam kehidupan bermasyarakat. Bahasa pada hakikatnya merupakan suatu sistem simbol yang tidak hanya merupakan urutan-urutan bunyi empiris, melainkan memiliki makna yang sifatnya nonempiris (Saymona, 2021, hal 18). Bahasa juga merupakan alat komunikasi yang paling penting bagi manusia karena dengan bahasa manusia dapat mengekspresikan apa yang ada dalam pikiran atau gagasannya (Rustono & Azizah, 2020, hal 145).

Bahasa ialah salah satu kunci dimulainya sebuah proses interaksi sosial. Manusia mempunyai hak dan naluri hidup bersama dan berinteraksi sosial dengan orang lain, karena tanpa bahasa manusia tidak akan dapat berinteraksi satu sama lain. Tanpa bahasa juga manusia tidak dapat mengetahui maksud atau arti dari tuturan yang disampaikan oleh orang lain baik secara langsung maupun tidak langsung. Bahasa diklasifikasikan menjadi dua yaitu bahasa lisan dan bahasa tulis.

Bahasa lisan adalah suatu bahasa yang dituturkan atau diucapkan secara langsung (*spontan*) kepada lawan tutur. Bahasa lisan biasanya ditekankan pada cara, gaya, intonasi, dan ekspresi yang mudah dimengerti oleh lawan bicara atau lawan tutur, sedangkan bahasa tulis adalah suatu bahasa yang dituturkan atau diucapkan melalui media komunikasi dan bahasa diatur secara sistematis atau terencana, kemudian disampaikan kepada lawan tutur.

Bahasa tulis lebih ditekankan pada penulisan kata atau kalimat yang mudah dipahami agar maksud dan tujuan dari pembicaraan tersebut dapat

diterima oleh lawan tutur. Bahasa lisan dan bahasa tulis terus berkembang sesuai dengan perkembangan zaman, ilmu pengetahuan, dan budaya. Pemilihan istilah kata yang saat ini masih asing ditelinga masyarakat merupakan salah satu bentuk perkembangan zaman dan adanya ilmu pengetahuan, seperti istilah-istilah yang digunakan oleh penjual online. Istilah-istilah ini digunakan oleh penjual online untuk menarik rasa ingin tahu dan minat masyarakat supaya membeli produk atau dagangan yang mereka pasarkan.

Bahasa terwujud dalam bentuk bertutur atau berbicara antara satu orang dengan orang lain atau bahkan kelompok. Manusia tidak dapat hidup perseorangan tanpa keberadaan dan bantuan orang lain. Sehingga dikatakan bahwa, bahasa ialah sarana untuk melakukan proses interaksi dalam kehidupan bersosial atau bermasyarakat. Kesempurnaan proses komunikasi atau interaksi juga tidak terlepas dari pragmatik.

Charies (dikutip Rahardi et al., 2016, hal 15) menjelaskan bahwa pragmatik adalah "*the study of the relation of signs to interpreters*". Pragmatik merupakan studi yang membahas tentang hubungan tanda dengan penafsir. Sebagaimana diungkapkan pula oleh Tarigan (dikutip Rahardi et al., 2016, hal 17) bahwa pragmatik disebut juga semantik behavioral yaitu menelaah seluruh perilaku insan, terutama sekali dalam hubungannya dengan tanda-tanda dan lambang-lambang.

Pragmatik berhubungan erat dengan hasil ujar antara pembicara dan pendengar atau penulis dan pembaca. Dalam hal ini, pragmatik yang dimaksud adalah keterampilan menggunakan bahasa baik menurut pembicara maupun pendengar untuk menangkap topik pembicaraan, tujuan, situasi, dan tempat pembicaraan berlangsung. Pragmatik juga sangat membantu kegiatan-kegiatan

komunikasi atau berinteraksi di dalam konteks tertentu, dan sesuai dengan situasi atau kondisinya.

Salah satu teori yang membicarakan tentang pragmatik yaitu masalah tindak tutur. Tindak tutur ini telah kita lakukan atau terapkan dalam kegiatan berkomunikasi atau berinteraksi sosial melalui kegiatan bertutur. Kegiatan tindak tutur ini tidak hanya dilakukan dalam kegiatan formal, namun tindak tutur juga dilakukan dalam kegiatan humor atau dalam keadaan bersantai antara penutur dan lawan tutur.

Tindak tutur merupakan mata rantai dalam serangkaian kejadian yang membentuk satu tindak ujar lagi pada hierarki yang lebih tinggi (Leech, 2015, hal 316). Sementara Chaer (dikutip Rustono & Azizah, 2019, hal 145) menyatakan bahwa tindak tutur merupakan gejala individual yang bersifat psikologi, dan keberlangsungannya ditentukan oleh kemampuan bahasa penutur dalam menghadapi situasi tertentu.

Berbicara tentang proses interaksi sosial (Soekanto, 2012, hal 55) berpendapat bahwa, bentuk umum proses sosial adalah interaksi sosial hal ini dikarenakan interaksi sosial adalah syarat utama terjadinya aktivitas-aktivitas sosial. Interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis dan menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara perorangan dengan kelompok manusia.

Berkomunikasi atau berinteraksi dapat dilakukan dengan banyak cara. Ada yang menggunakan komunikasi dengan cara yang sederhana atau yang lazim digunakan yaitu menggunakan mulut sebagai media utama, namun ada juga yang sudah melakukan secara modern yaitu dengan media sosial atau internet misalnya dengan menggunakan aplikasi, *whatsApp*, *instagram*, *twitter*, *shopee*,

tokepedia dan sebagainya. Kebutuhan untuk menggunakan media sosial atau internet sebagai media pemasaran dalam penjualan online sangat penting, mulai dari pedagang kecil hingga perusahaan besar sudah berlomba-lomba untuk mendapatkan pelanggan melalui media internet atau media sosial. Artinya dengan media tersebut penjualan online bisa dilakukan melalui cara yang otomatis dan juga secara tidak langsung telah terjadi proses interaksi sosial yang dilakukan secara online.

Pada masa pandemi covid-19 yang terjadi saat ini ada beberapa peraturan yang diterapkan oleh pemerintah salah satunya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Penerapan sistem PPKM dilakukan supaya masyarakat yang terjangkit atau terpapar virus covid-19 ini tidak mengalami peningkatan. Dengan adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diterapkan oleh pemerintah tentu akan sangat berdampak pada aktivitas-aktivitas masyarakat khususnya dalam kegiatan interaksi sosial secara langsung. Oleh sebab itu, pemerintah menganjurkan kepada masyarakat agar melakukan kegiatan interaksi atau komunikasi secara tidak langsung melalui bahasa tulis di media sosial.

Ujaran atau bahasa yang diucapkan dan disampaikan dalam kegiatan interaksi secara tidak langsung ini akan dibatasi oleh ruang dan waktu. Kegiatan interaksi juga hanya dilakukan seperlunya saja berbeda halnya dengan interaksi secara langsung yang tidak dibatasi oleh apapun untuk beraktivitas khususnya dalam kegiatan berbicara antarsesama anggota masyarakat. Salah satu contoh kegiatan interaksi sosial yang dilakukan pada masa pandemi covid-19 ini adalah *penjualan online*. Melalui kegiatan penjualan online tentu akan terjadi interaksi di media sosial yang dilakukan penjual dengan pembeli, penjual dengan

masyarakat, penjual dengan pihak perusahaan, dan sebagainya. Proses interaksi sosial yang dilakukan di media sosial ini adalah suatu cara atau solusi terbaik agar masyarakat tetap bisa beraktivitas khususnya dalam kegiatan penjualan online. Melalui bahasa tulis yang diutarakan atau disampaikan oleh penjual maupun pembeli (*consumer*) di media komunikasi adalah salah satu kegiatan interaksi sosial secara tidak langsung. Kegiatan interaksi sosial tersebut tidak terlepas dari adanya ilmu linguistik berkaitan dengan ilmu pragmatik yang membahas tentang tindak tutur atau tindak ujar manusia dalam hidup bersosial.

Pemilihan kajian pragmatik terhadap proses interaksi sosial melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19 ini menjadi alasan utama untuk meneliti objek tersebut sebagai bahan penelitian khususnya pada tindak tutur dan prinsip kesopanan yang dilakukan oleh penjual dengan pembeli ketika berinteraksi di media sosial. Kajian pragmatik ini dilandasi karena peneliti ingin mengetahui serta memberikan gambaran tentang kerangka kerja dan juga fungsi bahasa dalam proses interaksi sosial. Secara tidak langsung interaksi yang dilakukan oleh penjual dengan pembeli di media sosial atau internet seperti *whatsApp*, *instagram*, *twitter*, *shopee*, *facebook*, *tokopedia*, dan sebagainya merupakan suatu kegiatan pragmatik. Hal ini dikarenakan dalam kegiatan pragmatik terdapat sebuah proses tindak tutur dan prinsip kesopanan yang dilakukan oleh penjual dengan pembeli.

Dalam kegiatan analisis peneliti mengambil data atau dokument berupa percakapan (*chat*) yang dilakukan antara penjual dengan pembeli ketika melakukan proses interaksi sosial pada kegiatan penjualan online di media sosial. Aspek-aspek yang diteliti dalam penelitian ini sebagai berikut. (1)Tindak tutur antara penjual dengan pembeli pada saat melakukan proses interaksi di media

sosial dalam hal kajian pragmatik. Tindak tutur yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu, tindak tutur lokusi, ilokusi dan perlokusi. (2)Prinsip kesopanan yang dilakukan oleh pihak penjual dengan pembeli dalam kegiatan penjualan online. Prinsip kesopanan yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi: (1)Maksim kebijaksanaan, (2)maksim kedermawanan, (3)maksim penghargaan, (4)maksim kesederhanaan, (5)maksim kemufakatan, dan (6)maksim kesimpatian.

1.2 Fokus dan Subfokus Penelitian

1.2.1 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada kajian pragmatik terhadap interaksi sosial melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19.

1.2.2 Subfokus Penelitian

Subfokus dalam penelitian ini sebagai berikut.

- a. Tindak tutur lokusi, terhadap interaksi sosial antara penjual dengan pembeli melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19.
- b. Tindak tutur llokusi, terhadap interaksi sosial antara penjual dengan pembeli melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19.
- c. Tindak tutur perlokusi, terhadap interaksi sosial antara penjual dengan pembeli melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19.
- d. Prinsip kesopanan terhadap interaksi sosial antara penjual dengan pembeli melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

- a. Bagaimanakah tindak tutur lokusi terhadap interaksi sosial antara penjual dengan pembeli melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19?
- b. Bagaimanakah tindak tutur ilokusi terhadap interaksi sosial antara penjual dengan pembeli melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19?
- c. Bagaimanakah tindak tutur perlokusi terhadap interaksi sosial antara penjual dengan pembeli melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19?
- d. Bagaimanakah prinsip kesopanan atau kesantunan terhadap interaksi antara penjual dengan pembeli melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan hal-hal berikut ini.

- a. Tindak tutur lokusi terhadap interaksi sosial antara penjual dengan pembeli melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19.
- b. Tindak tutur ilokusi terhadap interaksi sosial antara penjual dengan pembeli melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19.
- c. Tindak tutur perlokusi terhadap proses interaksi sosial antara penjual dengan pembeli melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19.
- d. Prinsip kesopanan atau kesantunan terhadap interaksi sosial antara penjual dengan pembeli melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri dari dua aspek yaitu aspek teoretis dan aspek praktis. Berikut manfaat secara teoretis dan manfaat secara praktis dalam penelitian ini.

1.5.1 Secara Teoretis

Penelitian ini, dapat menambah wawasan dan memperkaya kajian pragmatik khususnya dari segi tindak tutur lokusi, ilokusi, perlokusi dan prinsip kesopanan terhadap interaksi sosial antara penjual dengan pembeli melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19.

1.5.2 Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi, sebagai berikut.

- a. Pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan juga pengetahuan tentang kajian pragmatik terhadap interaksi sosial melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19 khususnya dari segi tindak tutur lokusi, ilokusi, perlokusi dan prinsip kesopanan yang dipergunakan oleh penjual dengan pembeli ketika berinteraksi di media sosial.
- b. Masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan juga wawasan tentang kajian pragmatik terhadap interaksi sosial melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19 khususnya dari segi tindak tutur lokusi, ilokusi, perlokusi dan prinsip kesopanan yang dipergunakan oleh penjual dengan pembeli ketika berinteraksi di media sosial.
- c. Peneliti lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber atau pedoman untuk melakukan penelitian yang berkaitan

dengan kajian pragmatik khususnya dari segi tindak tutur lokusi, ilokusi, perlokusi dan prinsip kesopanan yang dipergunakan oleh penjual dengan pembeli ketika berinteraksi melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19 ini.

- d. Penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang kajian pragmatik terhadap interaksi sosial melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19 khususnya dari segi tindak tutur lokusi, ilokusi, perlokusi dan prinsip kesopanan yang dilakukan oleh penjual dengan pembeli ketika berinteraksi di media sosial.
- e. Pengajaran terutama bahasa, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan juga pengetahuan tentang kajian pragmatik khususnya dari segi tindak tutur lokusi, ilokusi, perlokusi dan prinsip kesopanan terhadap interaksi sosial antara penjual dengan pembeli melalui penjualan online pada masa pandemi covid-19.