

## ***POLITENESS LANGUAGE OF EMPLOYEES AND STUDENTS OF UNIVERSITAS PALEMBANG PGRI IN ACADEMIC SERVICES***

### **KESANTUNAN BERBAHASA PEGAWAI DAN MAHASISWA UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG DALAM PELAYANAN AKADEMIK**

**Achmad Wahidy<sup>1</sup>, Agus Heru<sup>2</sup>, Arum Gati Ningsih<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup> Program Studi S1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Universitas PGRI Palembang,  
Jl. Jendral Ahmad Yani, Lor. Gotong Royong

<sup>3</sup> STKIP Muhammadiyah OKU Timur, Jl. Raya Desa Harjowinangun

achmadwahidy@gmail.com<sup>1</sup>, agniarum@gmail.com<sup>3</sup>

**Abstract:** *The study aimed to describe the politeness language of employees and students of the Palembang PGRI University in Academic Services. This research is a qualitative research. Data collection techniques and procedures used are observation, recording and transcripts. Data analysis is done by transcribing the recorded data into written form, then analyzed based on the problem formulation. Based on data analysis, the politeness of the employees and students of Palembang PGRI University in Academic Services are descriptively expressed through the functions of politeness, politeness and fulfillment strategies and violations of politeness maxims. The application of functions, strategies, fulfillment and violations of politeness maxims occurred between employees and students at the PGRI Palembang University due to the context in which it occurred.*

**Keywords:** *politeness, employees, students, academic services,*

**Abstrak:** Penelitian bertujuan mendeskripsikan kesantunan berbahasa pegawai dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang dalam Pelayanan Akademik. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik dan prosedur pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, rekaman dan transkrip. Analisis data dilakukan dengan mentranskrip data rekaman ke dalam bentuk tulis, kemudian dianalisis berdasarkan rumusan masalah. Berdasarkan analisis data, kesantunan berbahasa pegawai dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang dalam Pelayanan Akademik secara deskriptif diekspresikan melalui fungsi kesantunan, strategi kesantunan dan pemenuhan serta pelanggaran maksim kesantunan. Penerapan fungsi, strategi, pemenuhan dan pelanggaran maksim kesantunan terjadi antara pegawai dan mahasiswa di Universitas PGRI Palembang dilatarbelakangi oleh konteks yang terjadi.

**Kata kunci:** kesantunan, pegawai, mahasiswa, pelayanan akademik

#### **1. PENDAHULUAN**

Bahasa merupakan alat berinteraksi atau berkomunikasi, dalam arti alat yang digunakan untuk menyampaikan pikiran, gagasan, konsep, atau perasaan (Chaer, 2010). Bahasa merupakan sebuah fenomena yang selalu hadir dalam segala kegiatan manusia, yang dipakai dalam kehidupan sebagai alat komunikasi. Selanjutnya, sebagai alat komunikasi bahasa adalah suatu sistem yang bersifat sistematis dan sekaligus sistemis (Chaer, 2007). Bahasa yang dipakai untuk berkomunikasi dapat digunakan secara tertulis dan lisan (Brown, 2007). Melalui bahasa dalam berkomunikasi manusia dapat menjalin kerjasama dan menghargai orang lain.

Sebagai alat komunikasi, Bahasa Indonesia telah dipergunakan jauh sebelum peristiwa bersejarah Sumpah Pemuda 28 Oktober 1928 yang sekaligus sebagai momentum awal pengakuan secara yuridis mengenai bahasa Indonesia sebagai bahasa resmi Negara serta

melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2009 telah ditetapkan bahwasannya para pengguna Bahasa Indonesia harus menggunakannya dengan baik dan benar. Pada kenyataannya, banyak ditemukan penyimpangan penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar sesuai dengan konteks yang terjadi. Dalam peristiwa komunikasi seperti berbicara dalam sidang, debat, menulis dalam facebook, pertanyaan dan jawaban ketika menelepon, dan banyak peristiwa lainnya, diketahui pilihan kata dan kalimat yang dieskpresikan kurang layak untuk diungkapkan dalam kehidupan bermasyarakat (Muji, 2013). Sejatinya pada sebuah peristiwa komunikasi menuntut para pengguna bahasa harus memperhatikan norma dan kaidah dalam perilaku kesantunan berbahasa sehingga komunikasi dapat berlangsung dengan baik. Yule mendeskripsikan bahwa Kesantunan dalam interaksi merujuk kepada seseorang untuk menunjukkan perhatiannya kepada muka orang lain (Yule, 1996). Kesantunan berbahasa berperan penting dan harus diperhatikan dalam komunikasi karena penutur dan mitra tutur akan merasa saling menghargai dalam berkomunikasi. Oleh sebab itu, pengetahuan tentang kaidah sosial pemakaian bahasa yang berkaitan dengan kesantunan penting sekali dipahami pemakai bahasa terutama oleh penutur dan mitra tutur.

Pada peristiwa komunikasi yang terjadi seperti di lingkungan Perguruan Tinggi Universitas PGRI Palembang, merupakan salah satu bentuk proses komunikasi yang terjadi secara alamiah. Dengan jumlah mahasiswa yang mencapai kisaran 4.000-an dan pegawai yang mencapai  $\pm$  686 orang lebih (Sumber: *Subbag Kepegawaian dan Biro Administrasi Akademik (BAA) UPGRIPalembang*), yang berasal dari berbagai Kabupaten di Provinsi Sumatera Selatan serta provinsi-provinsi lain seperti Bangka Belitung, dan Jambi, menjadikan komunikasi yang terjadi menjadi heterogen dengan budaya masing-masing daerah, merupakan modal utama dalam melahirkan pola tuturan dalam komunikasi yang harus mempertimbangkan norma dan kaidah kesantunan dalam bertutur. Selain itu sesuai dengan motto Universitas PGRI Palembang pada tahun 2018 "*Melaju dengan Mutu*", maka salah satu indikatornya adalah pelayanan yang maksimal, tentu terkait pula dengan perilaku kebahasaan secara verbal dan non verbal dalam komunikasi atau interaksi. Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk menganalisis dan mendeskripsikan fungsi, strategi dan pelanggaran maksim kesantunan berbahasa yang terjadi dalam komunikasi pegawai dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang pada saat pelayanan akademik.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Arikunto (Arikunto, 2006), metode deskriptif kualitatif adalah metode yang mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, menginterpretasikan objek penelitian apa adanya. Senada dengan hal tersebut Sugiyono (Sugiyono, 2009) mengatakan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan *cara ilmiah* untuk mendapatkan *data* dengan *tujuan* dan *kegunaan* tertentu. Berdasarkan pendapat di atas, pada penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan data berupa ujaran-ujaran (tuturan) yang terjadi pada Pegawai dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang dalam pelayanan akademik, lalu mengelola data tersebut dengan cara menganalisisnya, dengan teknik pilah unsur penentu dengan menentukan ujaran-ujaran yang mengandung fungsi kesantunan dalam wacana lisan hubungan interpersonal, kemudian membuat kesimpulan dan laporan dari hasil penelitian tersebut sesuai dengan tujuan penelitian.

Sumber data penelitian ini adalah Pegawai dan Mahasiswa Universitas PGRI Palembang yang melakukan komunikasi dalam pelayanan akademik di loket pembayaran SPP pada Biro Administrasi Umum dan Keuangan Universitas PGRI Palembang. Data dalam penelitian ini adalah tuturan Pegawai dan Mahasiswa pada saat pelayanan akademik berlangsung keuangan. Sejalan dengan pengertian sampel penelitian ini (*purposive sampling*) menurut (Sugiyono, 2013) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Berdasarkan pendapat

tersebut, maka untuk penentuan sumber data penelitian ini peneliti tidak tentukan secara detail. Peneliti menentukan teknik dalam pengambilan sampel sebagai sumber data penelitian menggunakan sampel bertujuan (*purposive sampling*), yaitu seluruh Pegawai dan Mahasiswa. Namun sesuai dengan rumusan penelitian, maka yang diambil datanya adalah tuturan Pegawai dan Mahasiswa dalam pelayanan akademik di loket keuangan ketika kontak komunikasi terjadi, yang diambil secara heterogen atau dipilih Pegawai dan Mahasiswa yang diperkirakan dapat memunculkan tuturan dengan suara yang jelas. Jika tuturan tersebut tidak memunculkan fungsi kesantunan berbahasa, strategi dan pemenuhan serta pelanggaran maksim kesantunan, maka sumber data penelitian ini akan ditambah atau diganti sampai tindak tutur yang diinginkan atau diharapkan muncul dan dapat menjawab rumusan masalah yang disampaikan.

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik rekam menggunakan Handycam dan perekam suara, teknik simak dan teknik catat dan juga menggunakan teknik cakap, yakni percakapan yang dilakukan antara peneliti dengan penutur (Mahsun, 2011). Dalam penelitian ini, data dianalisis dengan teknik (*content analysis*) yang memaparkan isi yang dinyatakan (*manifest*) secara objektif, sistemik, dan kualitatif dengan memperhatikan pada makna kontekstual isi yang manifest sebagai objek kajian dalam analisis isi. Selanjutnya prosedur analisis data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut.

- a) Merekam tindak tutur yang terjadi pada saat pelayanan akademik di Universitas PGRI Palembang.
- b) Hasil rekaman ditranskripsikan ke dalam bahasa tulis. Transkripsi tersebut merupakan data lengkap tuturan pada saat komunikasi berlangsung.
- c) Hasil transkripsi asli kemudian diahlibahasakan ke dalam bahasa tulis Indonesia baku.
- d) Melakukan pengidentifikasian, pengkodean, dan pengelompokan data mentah yang berkaitan dengan fungsi, strategi, dan pemenuhan serta pelanggaran maksim kesantunan berbahasa yang menjadi fokus penelitian,
- e) Menganalisis fungsi kesantunan terkait masalah penelitian.
- f) Melakukan interpretasi terhadap hasil temuan.
- g) Melakukan triangulasi kepada kolega yang berlatar keilmuan linguistik, dan kolega yang berlatar keilmuan nonlinguistik.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini mendeskripsikan fungsi kesantunan, penerapan strategi kesantunan dan pemenuhan serta pelanggaran maksim kesantunan pegawai dan mahasiswa dalam pelayanan akademik di Universitas PGRI Palembang pada loket pelayanan Biro Administrasi dan Keuangan (BAUK) dalam bentuk tindak tutur yang berjumlah 15 tuturan/dialog antara mahasiswa dan pegawai baik pada saat berujar maupun memberikan respon ujaran.

#### 3.1 Fungsi kesantunan berbahasa pegawai dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang

##### a. Fungsi Kesantunan dalam Menanyakan

- A2 003 M : "Oh begitu, oh iya bu, *misalnya jika saya terlambat bayar bu ya, kenapa nama saya ada di absen tambahan beda dari teman-teman yang lain?*"
- A2 003 P : "Ujian semesterannya? Itu dikarenakan tidak ada pembayaran, biasanya Mahasiswa bayar ujian semester itu nanti ada pengambilan kartu ujian di bagian BAK, kartu itu adalah pegangan Mahasiswa sebagai tanda bahwa telah melakukan pembayaran, bagi yang belum melakukan pembayaran itu berarti dia secara logika tidak ada nomor ujian, makanya dipakai kartu ujian tambahan"

Fungsi kesantunan berbahasa yang dipergunakan penutur dalam tuturan (A2 003 MHS) "Oh begitu, oh iya bu, *misalnya jika saya terlambat bayar bu ya, kenapa nama saya ada di absen tambahan beda dari teman-teman yang lain?*" mengindikasikan bahwa penutur melalui tuturan yang berbentuk deklaratif menyampaikan informasi meminta alasan. Pertanyaan yang ditanyakan oleh mahasiswa ke pegawai BAK menegaskan bahwa mahasiswa ingin mengetahui alasan kenapa namanya tercantum di absen tambahan saat ujian semester. Penggunaan kata *misalnya* dalam petikan dialog tersebut, memberikan ruang bagi penutur untuk memperhalus bentuk tuturan yang disampaikan.

#### b. Fungsi Kesantunan dalam Memerintah

**Situasi:** Hari Selasa, 23 Januari 2018 pukul 15:20 WIB, bertempat di Bagian Administrasi Keuangan (BAK) Universitas PGRI Palembang. Situasi yang terjadi pada saat itu adalah saat proses pelayanan akademik yang dilakukan oleh pegawai BAK dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang. Mahasiswa sebagai penutur pertama yang memberikan pertanyaan kepada pegawai BAK menanyakan tentang bagaimana mencari solusi dari jadwal kuliah yang bentrok.

- I2 010 P : "Kalau misal memang belum pernah dibayar untuk yang sekarang **kamu lihat dulu, cek dulu** di Kr e.. apa di jadwal mata kuliahnya atau di KRS ada tidak mata kuliah itu untuk semester sekarang"
- I2 011 M : "Oh iya bu"
- I2 012 P : "Iya"
- I2 013 M : "Kalau misalnya ter-ben, trok seperti itu bu jamnya?"
- I2 014 P : "Kalau misalkan jamnya bentrok **coba kamu konsultasikan** ke bagian prodi atau di pengajaran "

Fungsi kesantunan berbahasa yang dipergunakan penutur dalam tuturan (I2 010 PGW dan I2 014 PGW) "Kalau misal memang belum pernah dibayar untuk yang sekarang **kamu lihat dulu, cek dulu** di Kr e.. apa di jadwal mata kuliahnya atau di KRS ada tidak mata kuliah itu untuk semester sekarang dan "Kalau misalkan jamnya bentrok **coba kamu konsultasikan** ke bagian prodi atau di pengajaran" mengindikasikan bahwa penutur melalui tuturan yang berbentuk deklaratif menyampaikan informasi untuk memerintah. Pertanyaan yang ditanyakan oleh mahasiswa kepegawai BAK dijawab oleh pegawai BAK dengan jawaban yang bersifat memerintah untuk mengarahkan mahasiswa melakukan hal apa yang akan dilakukannya, pada kalimat yang berkode (I2 010 PGW dan I2 014 PGW) menggunakan kata "kamu lihat dulu, cek dulu dan coba kamu konsultasikan" yang menunjukkan bahwa tuturan tersebut mengandung informasi memberikan perintah.

#### c. Fungsi Kesantunan dalam Meminta Maaf

- A2 001 M : "Permisi, **ibu maaf** saya mau bertanya, jika saya terlambat bayar semester itu kira-kira ada konsekuensinya tidak bu?"

Fungsi kesantunan berbahasa yang dipergunakan penutur dalam tuturan (A2 001 MHS) "Permisi, **ibu maaf** saya mau bertanya, jika saya terlambat bayar semester itu kira-kira ada konsekuensinya tidak bu?" mengindikasikan bahwa penutur melalui tuturan yang berbentuk deklaratif menyampaikan informasi untuk meminta maaf. Pertanyaan yang ditanyakan oleh mahasiswa kepegawai BAK dijawab oleh pegawai BAK dengan jawaban yang bersifat meminta maaf, pada kalimat yang berkode (A2 001 MHS) menggunakan kata "**ibu maaf**" yang menunjukkan bahwa tuturan tersebut mengandung informasi memberikan meminta maaf.

#### d. Fungsi Kesantunan dalam Menolak

- K2 28 P : I.P.A biasanya nanti langsung di transfer biasanya ke rekening yang bersangkutan. Biasanya
- K2 29 M : Kalau misalnya ada satu. satuuu saja misalnya. C?

- K2 30 P : "tidak bisa!"  
 K2 31 M : "Beasiswanya hilang ya?"  
 K2 32 P : "Iya. yang lain, diajukan yang lain, masuk yang lain!"

Fungsi kesantunan berbahasa yang digunakan oleh mitra tutur (K2-30-P)" Tidak bisa" mengindikasikan bahwa mitra tutur mengatakan penolakannya terhadap bujukan yang diberikan oleh mahasiswa dengan tegas.

### 3.1.1 Penggunaan strategi kesantunan berbahasa pegawai dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang

Strategi kesantunan merupakan pola percakapan antara penutur dan mitra tutur yang bertujuan saling menyelamatkan muka. Tindak penyelamatan muka dalam studi kesantunan merupakan tindakan kesopanan yang pada prinsipnya ditujukan untuk mengurangi akibat yang tidak menyenangkan terhadap muka lawan tutur baik muka positif maupun muka negatif (Nandar, 2009). Berikut dideskripsikan penerapan strategi kesantunan positif dan strategi kesantunan negatif antar Pegawai dan mahasiswa dalam pelayanan akademik di Universitas PGRI Palembang.

#### A. *Positive Politeness*

**1. Strategi 7:** Mempresuposisikan atau menimbulkan persepsi sejumlah persamaan penutur dan lawan tutur.

#### Percakapan Ketigabelas

- M2 003 M : "Bu kalau yang teman Nia itu nah bu ya kuliah di Universitas lain nah mereka itu bu seperti ada pertukaran pelajar itu nah bu nah kira-kira disini ada tidak kita bu di PGRI"  
 M2 004 P : "Di PGRI?"  
 M2 005 M : "He'em"  
 M2 006 P : "Belum ada"  
 M2 007 M : "Oh..."  
 M2 008 P : "Iya, karena belum ada yang minat dari awal kan?"  
 M2 009 M : "He'em"  
 M2 010 P : "Kalau misalnya itu study tour"  
 M2 011 M : "He'em"  
 M2 012 P : "Hem misalnya seperti prodi, apa prodi Geografi misalnya ke Jogja itu ada. Misalnya seperti S2 itu unsur batik namanya itu ke Universitas lain berkunjung pernah kita seperti itu. Cuman kalau mereka yang suka keluar dari sini itu belum ada"  
 M2 013 M : "Oh itu belum ada ya bu?"  
 M2 014 P : "He'em"  
 M2 015 M : "Berarti kita cuman mengadakan seperti study tour itu ya bu?"  
 M2 016 P : "Iya, kita saja yang bisa keluar. Kalau mereka belum ada yang kesini kan mungkin Karena selain banyak mungkin kita tidak terpilih mungkin".

Pada percakapan ini, mahasiswa menanyakan apakah di Universitas PGRI Palembang memiliki program pertukaran pelajar atau tidak. Percakapan ini mengandung kesantunan berbahasa *positive politeness* strategi 7, pada kode M2 015 MHS "Berarti kita cuman mengadakan seperti study tour itu ya bu?" menunjukkan bahwa Mahasiswa tersebut memiliki persepsi yang sama dengan apa yang dimaksud oleh pegawai (lawan tutur).

**2. Strategi 9:** Mempresuposisikan atau membuat persepsi bahwa penutur memahami keinginan lawan tuturnya.

#### Percakapan Pertama

A2 001 M : "Permisi, ibu maaf saya mau bertanya, jika saya terlambat bayar semester itu kira-kira ada konsekuensinya tidak bu?"

A2 002 P : "Kalau terlambat bayaran otomatis nama kamu tidak terdaftar dan tidak teregistrasi di bagian keuangan dan biro bagian BAK, jadi kenapa kami suruh registrasi biar datanya ada, dan datanya masuk di sini di rekapan dan data kita, jadi terdata sebagai Mahasiswa di sini".

Pada percakapan yang berkode A2 002 PGW, pegawai memahami apa yang ditanyakan oleh lawan tutur (Mahasiswa) sehingga pegawai menjelaskan mengenai konsekuensi jika terlambat membayar semester.

**3. Strategi 10:** Membuat penawaran dan janji. Strategi ini cukup sering dipakai dalam interaksi.

#### Percakapan Kedua

B2 001 M : "Permisi bu saya mau tanya, sayakan anak guru, nah untuk bayaran semester dua nanti saya dapat potongan atau tidak bu?"

B2 002 P : "Masih, kan untuk sekarang masih semester satu, untuk semester dua nanti masih dapat, tapi dengan satu syarat, syaratnya nilainya minimal 3,51, itu yang paling kecil, nah syaratnya yang lain adalah membawa SK, KK, akte, kartu PGRI, itu saja".

Pada percakapan yang berkode B2 002 PGW, percakapan yang dilakukan oleh pegawai ini mengandung kalimat penawaran dan janji "Masih, kan untuk sekarang masih semester satu, untuk semester dua nanti masih dapat, tapi dengan satu syarat, syaratnya nilainya minimal 3,51, itu yang paling kecil, nah syaratnya yang lain adalah membawa SK, KK, akte, kartu PGRI, itu saja". Pada garis bawah yang pertama menunjukkan kalimat yang mengandung janji, dan pada garis bawah yang kedua menunjukkan kalimat yang mengandung penawaran.

#### Percakapan Ke-empat belas

N2 012 P : "Sudah ijin prodi, ijin masuk studi kembali baru ke keuangan nanti kita urus masalahnya misalnya keluar dari sekian nanti baru kita bayar!"

N2 013 M : "He'em"

N2 014 P : "Nah nanti kita buat sendiri surat itu, bebas tunggakan keuangan"

Pada percakapan yang berkode N2 014 PGW mengandung penawaran "*Nah nanti kita buat sendiri surat itu, bebas tunggakan keuangan*" pegawai menawarkan Mahasiswa tersebut untuk membuat sendiri surat pernyataan.

#### B. Negative Politeness

**1. Strategi 4:** Kurangi kekuatan atau daya ancaman terhadap muka lawan tutur.

#### Percakapan Kedua belas

L2 018 P : "Semester dua A, B, nah tub semester tiga ada C itu tidak bisa"

L2 019 M : "Itu kalau misalnya sudah apa.. memang itu benar sampai yang wisuda tidak bayaran bu"

L2 020 P : "Kalau dia mencapai nilai tadi"

L2 021 M : "He'em"

- L2 022 P : "Kalau ditanya ber- selama dia dari awal sampai akhir nilai tidak berubah dapat beasiswa"
- L2 023 M : "Selama maksud, maksud ibu itu waktu saat dia kuliahnya"
- L2 024 P : "Ia diakan diajukan prodi, diajukan di prodinya"
- L2 025 M : "He'em"
- L2 026 P : "Terus prodi yang mengajukan ke- misalnya ke praktis misalnya nantikan ada pengumuman misalnya beasiswa dapat ini"
- L2 027 M : "He'em"
- L2 028 P : "I.P.A biasanya nanti langsung di transfer biasanya ke rekening yang bersangkutan. Biasanya"
- L2 029 M : "Kalau misalnya ada satu. satu saja misalnya C?"

Pada percakapan ini Mahasiswa menanyakan tentang apa saja persyaratan untuk mendapatkan beasiswa, lalu pegawai sebagai lawan tutur menjelaskan bahwa nilai selama kuliah harus tidak ada C, tetapi Mahasiswa menanyakan perkataan pada kode L2 029 MHS (*Kalau misalnya ada satu. satu saja misalnya C?*) dengan nada agak menekan tetapi tetap lembut menunjukkan kata tersebut mengandung strategi 4 yaitu mengurangi kekuatan atau daya ancaman terhadap muka lawan tutur.

### 3.1.2 Pemenuhan dan pelanggaran maksim kesantunan berbahasa pegawai dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang

Perilaku tutur antara pegawai dan mahasiswa pada saat pelayanan akademik di loket Keuangan Biro AUK, memungkinkan munculnya perilaku tutur yang mengindikasikan pemenuhan dan pelanggaran terhadap penggunaan maksim kesantunan dalam komunikasi. Bentuk pemenuhan dan pelanggaran maksim kesantunan tersebut terdeskripsikan dalam kutipan-kutipan berikut.

#### 1. Maksim Kebijaksanaan

##### Pelanggaran Maksim Kebijaksanaan

##### 1.1 Percakapan Kelima belas

- |    |    |    |   |
|----|----|----|---|
| C2 | 16 | P: | "Mulai bisa kita ikut wisuda tapi tidak lulus nah tahun depan dia mengikuti lagi, seperti itu". |
| C2 | 17 | M: | "Oh jadi wisudanya bisa?"   |
| C2 | 18 | P: | "Bisa!"   |
| C2 | 19 | M: | "Tapi tahun depan wajib ikut KMD lagi"  |
| C2 | 20 | P: | "Ikut ijazanya ditahan dulu!"   |
| C2 | 21 | M: | "Oh berarti harus ikut ya bu?"  |
| C2 | 22 | P: | "Iya wajib. Kalau dia lagi sakit?"  |
| C2 | 23 | M: | "Oh..!"   |
| C2 | 24 | P: | "Mungkin tahun ini sakit mungkin tahun depan dia sembuhkan!"                                    |

Pada tuturan (C2-22-P) yaitu (iya wajib, kalau dia lagi sakit), kita dapat melihat jika penutur tidak mencoba untuk memaksimalkan keuntungan bagi orang lain dan meminimalkan keuntungan bagi dirinya sendiri. Pada tuturan (C2-22-P) terlihat jika penutur mencoba untuk memberitau jika untuk mendapatkan sertifikat wisuda maka harus melakukan KMD. Sehingga disini penutur menekankan kepada lawan tutur jika lawan tutur harus tetap melakukan KMD meskipun lawan tutur mempunyai penyakit. Penutur tidak mencoba untuk mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh lawan tutur sehingga penutur dapat dikatakan tidak

memaksimalkan keuntungan bagi lawan tutur. Sehingga disini kita dapat melihat jika terjadi pelanggaran maksim kebijaksanaan yang dilakukan oleh lawan tutur.

## **2. Maksim Kedermawanan**

### **Pemenuhan Maksim Kedermawanan**

#### **2.1 Percakapan Kedelapan**

- Z2 01 M : "Bu bagaimana bu kalau sertifikat bahasa asing dengan toefl saya hilang?"
- Z2 02 P : "Kalau untuk masalah sertifikat bahasa asing atau toefl hilang itu seharusnya konfirmasinya di bagian UPT kursus bahasa asing!"
- Z2 03 M : "Oh iya!"
- Z2 04 P : "Tapi biasanya UPT kursus bahasa asing meminta dahulu bukti pembayaran bahwa kamu sudah bayar berikut daftar"
- Z2 05 M : "Oh...!"
- Z2 06 P : "Kalau misalnya belangko pembayaran ada tidak jadi masalah kamu bisa melapor ulang ke bagian UPT KBI!"

Pada tuturan (Z2-04-P) kita dapat melihat bahwa penutur mencoba untuk mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain. Dari tuturan (Z2-04-P) penutur mencoba untuk menjawab pertanyaan yang dilontarkan lawan tutur. Akan tetapi pertanyaan yang dilontarkan oleh lawan tutur tersebut sebenarnya bukan pada ranah penutur. Dan penutur sudah mengarahkan jika lawan tutur ingin mempertanyakan masalah tersebut maka lawan tutur sebaiknya melakukan konfirmasi di UPTKBI. Akan tetapi meski itu bukan pada ranah penutur, penutur tetap bersedia membantu lawan tutur dengan cara memberkan informasi yang ingin diketahui oleh lawan tutur. Dari hal ini kita dapat melihat jika penutur tidak mendapatkan keuntungan bagi dirinya sendiri dan malah memberikan keuntungan bagi pihak lain. Pada percakapan ini kita dapat melihat terjadinya pemenuhan maksim kedermawanan yang dilakukan oleh penutur (Z2-04-P)

## **3. Maksim Penghargaan**

### **Percakapan Maksim Penghargaan**

#### **3.1 Pertemuan Pertama**

- E2 09 M: "Oh gitu, berarti bu itu maksudnya Cuma bayar bebannya saja kan bu ya? Yang misalnya kami belum wisuda tadi?"
- E2 10 P: "Kecuali kalau dia ada tunggangan lain, misalnya kalau yang seperti sudah-sudah, ketika kita cek ada yang belum TOEFL misalnya, pasti dia harus pembayaran ditambah biar dia ikut toefl. Paling seperti itu. Kalau untuk pembayaran yang lain ibu rasa tidak kecuali beban tetap!"
- E2 11 M: "Ibu terimakasih bu ya? Mari!"

Pada tuturan (E2-11-M) terlihat jelas jika penutur memberikan penghargaan kepada lawan tuturnya. Penghargaan tersebut ialah dalam bentuk rasa terimakasih yang dilontarkan oleh penutur atas informasi yang diberikan oleh lawan tutur sehingga dari tuturan tersebut kita dapat melihat terjadinya pemenuhan maksim penghargaan yang diberikan penutur dan lawan tutur

#### 4. Maksim Kesederhanaan (*Modesty Maxim*)

##### Pelanggaran Maksim Kesederhanaan

###### 4.1 Percakapan Pertama

- E2 05 M : "Oh iya bu, di PGRI, ini kok, ini buk ya bayarannya kenapa tidak dijadikan satu? seperti ini kan ribet bayarannya ada bayaran satu bayaran dua kenapa mangkanya bu ya tidak dijadikan satu saja?"
- E2 06 P : "Kan pembayaran itu kita buat ada tiga kali angsuran pertama, kita kasih keringanan mahasiswa agar tidak terlalu berat karna kalau seandainya, misalnya, kita langsung menyuruh bayar sekian juta kebanyakan mahasiswa itukan ada kalau yang di apa, semester-semester tengah banyak yang tidak tinggal sama orang tua. Ada yang dari daerah, jadi terkadang orang tua itu bukan pegawai. Terkadang ada yang bekerja di kebun, bekerja di sawah, jadi tidak semua mahasiswa ketika ada bayaran dia langsung bisa bayaran. Jadi kita memberikan kerenggangan karna untuk satu tahun itu kita membuat jadi tiga kali bayaran. Jadi pembayaran angsuran satu, dua, tiga, biar tidak terlalu berat untuk mahasiswa".

Pada tuturan (E2-05-M) kita dapat melihat terjadinya pelanggaran maksim kerendahan hati. Apa yang di sampaikan oleh penutur terkesan sombong dan egois. Hal ini dikarenakan dari pertanyaan tersebut penutur seolah hanya memikirkan dirinya sendiri dan tidak memikirkan kondisi orang lain. Hal itulah yang membuat tuturan yang disampaikan oleh penutur dianggap sebagai pelanggaran maksim kerendahan hati.

##### Pemenuhan Maksim Kesederhanaan

Pada tuturan (E2-06-P) kita dapat melihat terjadinya pemenuhan maksim kerendahan hati. Karena apa yang disampaikan oleh penutur (E2-06-P) terkesan rendah hati, tidak menyombongkan diri sendiri dan tidak egois. Itulah yang membuat tuturan tersebut dianggap sebagai pemenuhan maksim kerendahan hati.

###### 4.2 Percakapan Ketiga Belas

- O2 12 P : "Hem misalnya seperti prodi, apa prodi geografi misalnya ke Yogya itu ada. Misalnya seperti S2 itu unsur batik namanya itu ke Universitas lain berkunjung pernah kita seperti itu. Cuman kalau mereka yang suka keluar dari sini itu belum ada!"
- O2 13 M : "Oh itu Belum ada ya bu?"
- O2 14 P : "He'em!"
- O2 15 M : "Berarti Kita cuman mengadakan seperti study tour itu ya bu?"
- O2 16 P : "Iya, kita saja yang bisa keluar. Kalau mereka belum ada yang kesini kan mungkin Karna selain banyak mungkin Kita tidak terpilih mungkin!"
- O2 17 M : "Oh!"
- O2 18 P : "Mungkin seperti itu!"

Pada percakapan penutur (O2-15-M) dan lawan tutur (O2-16-M) terlihat adanya pemenuhan maksim kerendahan hati pada tuturan (O2-16-M) yaitu (*iya, kita saja yang bisa keluar. Kalau mereka belum ada yang kesini kan mungkin karena selain banyak mungkin kita tidak terpilih mungkin*). Pada kata yang digaris bawah kita dapat melihat kerendahan hati yang ditunjukkan

oleh pegawai dikarenakan ia mengurangi pujian untuk dirinya dan memaksimalkan pujian pada orang lain.

## 5 Maksim Pemufakatan.

### Pemenuhan Maksim Kemufakatan

#### 5.1 Percakapan Kedua

- G2 01 M : "Permisi bu saya mau tanya, sayakan anak guru, nah untuk bayaran semester dua nanti saya mendapat potongan apa tidak bu?"
- G2 02 P : "Masih, kan untuk sekarang semester satukan, untuk semester dua itu masih dapat, tapi satu syarat, syaratnya, syaratnya nilainya 3,51 minimal, paling kecil itu, nah syaratnya SK, KK, Akte, kartu PGRI itulah".

Pada tuturan (G2-01-M) mengandung kalimat tanya dari seorang mahasiswa (*Permisi bu saya mau tanya, sayakan anak guru, nah untuk semester dua nanti saya mendapatkan potongan atau tidak bu?*) kemudian pada tuturan (G2-02-P) terdapat jawaban dari pertanyaan tuturan (G2-01-M) yaitu (*masih, kan untuk sekarang semester satukan, untuk semester dua itu masih dapat, tapi satu syarat, syaratnya nilainya 3,51 minimal, paling kecil itu, nah syaratnya SK, KK, Akte, Kartu PGRI itulah*). Dari percakapan tersebut terdapat kecocokan antara pertanyaan yang diajukan oleh tuturan (G2-01-M) dan jawaban yang diberikan oleh tuturan (G2-02-P). Sehingga tuturan tersebut memenuhi maksim kemufakatan.

### Pelanggaran Maksim Kesmufakatan

#### 5.2 Percakapan Kesebelas

- Y2 01 M : "Bu bisa tidak mengajukan judul skripsi sebelum SK keluar?"
- Y2 02 P : "Biasanya belum boleh karna belum ada surat SK pembimbing keluarnya kalau misalnya kita ada, sudah ada SKnya!"
- Y2 03 M : "He' em!"
- Y2 04 P : "Si A pembimbing si B. Misalnya itu baru bisa kita ajukan judul tapi kalau misalkan SKnya belum ada itu belum bias!"
- Y2 05 M : "Nah bu sedangkan di prodi sejarah itu sudah bisa bu, Dia mengajukan judul!"
- Y2 06 P : "Mungkin Dia di, diakan ada jem-, adakan Dia diwajibkan kursus semester tujuh biasanya kan!"
- Y2 07 M : "Iya!"

Tidak terjadi kecocokan antara pertanyaan dari penutur (Y2-04-P) yaitu (Si A pembimbing si B. Misalnya itu baru bisa kita ajukan judul tapi kalau misalkan Sknya belum ada itu belum bisa) dan jawaban dari lawan tutur (Y2-05-M) yaitu (Nah bu sedangka di prodi sejarah itu sudah bisa bu, dia mengajukan judul). Ketidak cocokan itu terjadi dikarenakan ketidak setujuan yang di ucapkan oleh lawan tutur (Y2-05-M) terhadap jawaban yang diberikan oleh penutur (Y2-04-P). Sehingga kita dapat melihat jika terjadi pelanggaran maksim kemufakatan pada percakapan tersebut.

## 6 Maksim Kesimpatisan

### Pelanggaran Maksim Kesimpatisan

#### 6.1 Percakapan Kedelapan

- X2 03 M : Bu bagaimana bu kalau sertifikat bahasa asing dengan toefl saya hilang
- X2 04 P : Kalau untuk masalah sertifikat bahasa asing atau toefl hilang itu seharusnya konfirmasinya di bagian UPT kursus bahasa asing
- X2 05 M : Oh iya
- X2 06 P : Tapi biasanya UPT kursus bahasa asing meminta dahulu bukti pembayaran bahwa kamu sudah bayar berikut daftar

Terjadinya pelanggaran maksim kesimpatisan pada tuturan (Z2-02-P) dikarenakan penutur (Z2-02-P) menunjukkan rasa simpatinya terhadap musibah yang dialami oleh lawan tutur (Z2-01-M). Pada tuturan (Z2-02-P) Penutur seolah acuh dan hanya bersikap profesional dengan pekerjaannya. Sehingga penutur sukar untuk berbasa-basi dan langsung pada permasalahan yang di hadapi oleh lawan tutur. Kebanyakan orang ketika mendengar musibah yang dialami oleh orang lain seperti kehilangan suatu barang mereka akan cenderung bertanya bagai mana barang tersebut bisa hilang, dimana hilangnya, kapan hilangnya. Beberapa contoh pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan yang terkesan tidak penting dan terkesan basa-basi karena tentu saja lawan tidak mungkin bisa menjawab pertanyaan tersebut dikarenakan sudah jelas dikatakan jika ia kehilangan suatu barang yang artinya disini jika lawan tutur mengetahui dimana hilangnya, dan kapan hilangnya maka secara logis barang tersebut tidak hilang. Akan tetapi sikap simpati ini perlu dilakukan untuk membangun hubungan yang baik antara penutur dan mitra tutur.

### Pemenuhan Maksim Kesimpatisan

#### 6.2 Percakapan Kesembilan

- X2 03 M : "Dapat 21 ini mau mengulang lagi bagaimana ya bu?"
- X2 04 P : "Kalau misalnya mau mengulang lagi, itu yang mau kamu tanya dulu apanya apakah mau bayarnya atau bagaimananya!"
- X2 05 M : "Em mau bayaran bu!"
- X2 06 P : "Bayarannya? Waktu semester kemarin sudah dibayar belum? Sudah pernah dibayar belum mata kuliahnya itu yang mau diulang!"

Makna lain dari kata kesimpatisan adalah keperdulian. Sehingga pada tuturan (X2-06-P) dapat terlihat jika penutur memberikan rasa keperdulianya terhadap masalah yang dihadapi oleh lawan tutur (X2-05-M) dengan cara menunjukkan perhatiannya kepada lawan tutur melalui beberapa pertanyaan yang ditanyakannya kan yaitu (*semester kemarin sudah dibayar belum, sudah pernah dibayar belum mata kuliahnya itu yang mau diulang*). Penutur bisa saja langsung menjelaskan jawaban inti dari permasalahan yang dialami oleh lawan tutur tanpa harus tau jika lawan tutur sudah membayar atau belum. Akan tetapi penutur melakukan pendekatan kepada lawan tutur guna membangun hubungan yang lebih baik antara penutur dan lawan tutur dengan cara memberikan perhatian kecil kepada lawan tutur. Hal ini dapat dilakukan untuk meningkatkan respon positif terhadap pelayanan akademik yang dilakukan oleh penutur. Sehingga dari tuturan (X2-06-P) kita dapat mengetahui jika terjadinya pemenuhan maksim kesimpatisan yang dilakukan oleh penutur dan lawan tutur.

## 7 Maksim keniscayaan S-O (*obligatuin of sto o maxim*); *give a high value t s's obligation to o.*

### 7.1 Percakapan Pertama

- E2 01 M Permisi ibu, maaf ya, mau tanya, kan kalau saya ini bu telat membayar semesteran. Nah itu kira-kira ada konsekuensinya tidak bu kalau terlambat membayar?
- E2 02 P Kalau terlambat bayaran kan otomatis nama kamukan tidak terdaftar dan tidak teregistrasi di bagian keuangan dan biro bagian BAK. Jadi kenapa kami suruh registrasi, biar datanya ada, biar datanya masuk di sini di rekap kita di data kita, jadi terdata sebagai mahasiswa disini

Pada tuturan (E2-01-M) yaitu (Permisi ibu, maaf ya, mau tanya, kan kalau saya ini bu telat membayar semesteran. Nah itu kira-kira ada konsekuensinya tidak bu kalau terlambat membayar?) terdeskripsikan adanya pemenuhan maksim Keniscayaan S-O (*Obligatuin of Sto O Maxim*); *Give a high value t S's obligation to O* dari kata maaf yang di sampaikan oleh penutur kepada mitra tutur. Permintaan maaf tersebut disampaikan oleh penutur dikarenakan rasa bersalah penutur yang telah mengganggu waktu mitra tutur dikarenakan kepentingan penutur untuk mendapatkan informasi. Dari kata maaf tersebut kita dapat melihat bahwa penutur mencoba untuk menyampaikan rasa bersalahnya dikarenakan penutur telah merugikan lawan tutur.

## 8 Maksim Keniscayaan O-S (*obligatuin of o to s maxim*); *give a low value to o's obligation to s*

### 8.1 Percakapan Pertama

- E2 01 M "Permisi ibu, maaf ya, mau tanya, kan kalau saya ini bu telat membayar semesteran. Nah itu kira-kira ada konsekuensinya tidak bu kalau terlambat membayar?"
- E2 02 P "Kalau terlambat bayaran kan otomatis nama kamukan tidak terdaftar dan tidak teregistrasi di bagian keuangan dan biro bagian BAK. Jadi kenapa kami suruh registrasi, biar datanya ada, biar datanya masuk di sini di rekap kita di data kita, jadi terdata sebagai mahasiswa disini!"

Tuturan (E2-02-P) yaitu (Kalau terlambat bayaran kan otomatis nama kamukan tidak terdaftar dan tidak teregistrasi di bagian keuangan dan biro bagian BAK. Jadi kenapa kami suruh registrasi, biar datanya ada, biar datanya masuk di sini di rekap kita di data kita, jadi terdata sebagai mahasiswa disini) kita dapat melihat terjadinya pelanggaran maksim keniscayaan o-s (*obligatuin of o to s maxim*); *give a low value to o's obligation to s*. Hal ini dikarenakan pada tuturan (E2-02-P) mitra tutur tidak memberikan tanggapan yang bersifat untuk meminimalkan penutur (E2-01-M) Permisi ibu, maaf ya, mau tanya, kan kalau saya ini bu telat membayar semesteran. Nah itu kira-kira ada konsekuensinya tidak bu kalau terlambat membayar?.

## 9 Maksim Opini-Keenggan (*opinion- reticence maxim*); *give a low value to s's opinions*

### 9.1 Percakapan Keempat

Situasi : Jum'at tanggal 5 Januari 2018, Bertempat di Universitas PGRI Palembang di gedung BAK (Biro Administrasi Keuangan) dua orang mahasiswa

datang dan salah satunya bertanya kepada pegawai BAK tersebut tentang apa prosedur yang harus ia lakukan untuk mengurus blangko bayarannya yang hilang. Kemudian pegawai BAK bertanya kepada mahasiswa tersebut apakah mahasiswa tersebut mempunyai potocopy dari blangko yang hilang. Karna mahasiswa tersebut menjawab bahwa ia mempunyai potocopyannya maka pegawai BAK mengatakan bahwa potocopyan itulah nanti yang akan di cap dan menjadi balangko bayaran yang asli.

- S2 01 M : "Permisi bu, ini bu mau tanya buk ya, kalau misalnya blangko hilang itu bagaimana bu?"  
 S2 02 P : "Blangko bayaran hilang?"  
 S2 03 M : "Iya!"

Pada tuturan (S2-01-M) yaitu ("Permisi bu, ini bu mau tanya buk ya, kalau **misalnya** blangko hilang itu bagaimana bu?.") kita dapat melihat adanya pelanggaran maksim opini-keengganan (*opinion-reticence maxim*); *give a low value to s's opinions*. Hal itu dapat terlihat pada kata misalnya pada tuturan (S2-01-M) yang memiliki makna keraguan atau ketidakpastian atas musibah yang dialami oleh penutur.

### 10 Maksim Perasaan-Keengganan (*feeling-reticence maxim*); *give a low to value to s's feeling*

Maksim ini menempatkan nilai yang rendah pada perasaan diri sendiri bagi seseorang.

#### 10.1 Percakapan Keduabelas

- K2 28 P : "I.P.A biasanya nanti langsung di transfer biasanya ke rekening yang bersangkutan. Biasanya?"  
 K2 29 M : "Kalau misalnya ada satu. satuuu saja misalnya C?"  
 K2 30 P : "Tidak bisa!"  
 K2 31 M : "Beasiswanya hilang ya?"  
 K2 32 P : "Iya. yang lain, diajukan yang lain, masuk yang lain?"  
 K2 33 M : "Oh. . Yaya terimakasih ya bu!"  
 K2 34 P : "Ya!"

Pada tuturan (K2-29-M) yaitu (*Kalau misalnya ada satu. satuuu saja misalnya. C?*) kita dapat melihat adanya pemenuhan maksim perasaan-keengganan (*feeling-reticence maxim*); *give a low to value to s's feeling*. Hal ini dikarenakan pada tuturan (K2-29-M) penutur menempatkan nilai yang rendah pada perasaan diri sendiri kepada orang lain dengan memikirkan kemungkinan terburuk yang akan terjadi.

### 3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan penelitian, maka dapat dideksripsikan pembahasan hasil temuan penelitian berdasarkan fokus penelitian sebagai berikut.

#### 3.2.1 Fungsi Kesantunan Berbahasa Pegawai dan Mahasiswa Universitas PGRI Palembang

Berdasarkan hasil penelitian, fungsi kesantunan berbahasa yang terjadi antara pegawai dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang pada saat pelayanan akademik di Biro Administrasi Keuangan terdapat beberapa fungsi kesantunan yang dipergunakan baik oleh pegawai maupun mahasiswa dalam peristiwa tutur. Fungsi kesantunan yang dipergunakan tersebut meliputi fungsi kesantunan berbahasa dalam bentuk menanyakan, fungsi kesantunan berbahasa dalam bentuk memerintah, fungsi kesantunan berbahasa dalam meminta maaf, dan fungsi kesantunan berbahasa dalam menolak sebuah permintaan.

Penerapan fungsi-fungsi kesantunan tersebut, didasarkan pada konteks yang terjadi. Pola kesantunan yang terjadi merupakan hasil dari bentuk komunikasi antara pegawai dan mahasiswa dalam sebuah tuturan. Dalam fungsi kesantunan bentuk menanyakan, mahasiswa sebagai penutur menerapkan kesantunan berbahasanya melalui kalimat tanya yang dipergunakan untuk memperoleh informasi yang terkesan halus dan menghargai lawan tuturnya. Begitupun fungsi kesantunan yang dipergunakan oleh pegawai dalam bentuk memerintah dan menolak sebuah permintaan, disampaikan dengan lemah lembut seperti dalam dialog I2 014 PGW "*Kalau misalkan jamnya bentrok coba kamu konsultasikan ke bagian prodi atau di pengajaran*". Fungsi kesantunan dalam bentuk memerintah tersebut, terkesan tidak memaksa dikarenakan penggunaan kata "**coba**" yang dipergunakan penutur (pegawai) terdapat lawan tuturnya (mhs). Hal ini mengindikasikan bahwa fungsi esantunan berbahasa yang terjadi antara pegawai dan mahasiswa telah sesuai dan berjalan dengan baik. Walaupun kedudukan pegawai dan mahasiswa memiliki pengaruh, namun pada kenyataannya antara mahasiswa dan pegawai telah terjadi kesamaan pola tutur dalam menerapkan fungsi kesantunan berbahasa dalam berkomunikasi.

### 3.2.2 Strategi Kesantunan Berbahasa pegawai dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang

Penerapan strategi kesantunan berbahasa yang dilakukan oleh pegawai dan mahasiswa sebagai penutur dan mitra tutur dalam peristiwa yang terjadi pada saat pelayanan akademik di BAK meliputi strategi kesantunan positif dan strategi kesantunan negatif. Bentuk realisasi strategi kesantunan positif meliputi; strategi 7 yakni menimbulkan persepsi sejumlah persamaan penutur dan mitra tutur, strategi 9 membuat persepsi bahwa penutur memahami keinginan lawan tutur dan strategi 10 membuat penawaran. Selanjutnya realisasi strategi kesantunan negatif ditemukan pada penerapan strategi 4 yaitu kurangi kekuatan dan daya ancaman terhadap muka lawan tutur.

Realisasi strategi kesantunan positif dan negatif baik yang dipergunakan oleh pegawai maupun mahasiswa pada saat tuturan terjadi, mengindikasikan bahwa antara penutur dan mitra tutur telah terjalin suatu kesamaan prinsip untuk berusaha semaksimal mungkin menjaga muka masing-masing lawan tutur sehingga pola kesantunan dalam berkomunikasi dapat terjalin dengan baik. Dengan menjaga muka masing-masing lawan tutur dari rasa ketidaknyaman dalam berkomunikasi, merupakan hal yang seharusnya dilakukan ketika komunikasi berlangsung guna menciptakan rasa nyaman, sehingga kesantunan dalam bertutur dapat tercipta dengan baik.

### 3.2.3 Pemenuhan dan Pelanggaran maksim kesantunan berbahasa pegawai dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang

Realisasi pemenuhan dan pelanggaran maksim kesantunan berbahasa pegawai dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang terwujud dalam bentuk sepuluh bentuk maksim yang meliputi; maksim kebijaksanaan, kedermawanan, penghargaan, kesederhaan, pemufakatan, kesimpatian, keniscayaan S-O, keniscayaan S-O, maksim opini-keengganan, dan maksim kesantunan perasaan-keengganan.

Pemenuhan maksim kesantunan dilakukan para penutur dalam komunikasi yang berlangsung di Biro Administrasi Keuangan Universitas PGRI Palembang merupakan wujud kesantunan yang terjadi antara pegawai dan mahasiswa dalam pelayanan akademik. Hal ini dimungkin terjadi karena adanya kesamaan konteks (latar belakang pengetahuan yang sama) antara pegawai dan mahasiswa sebagai penutur dan lawan tutur dalam komunikasi yang terjadi. Selain itu, terjadi pula pelanggaran maksim kesantunan yang terdeskripsi dalam temuan penelitian. Pelanggaran tersebut terwujud dalam maksim kesederhaan, pemufakatan, dan kesimpatian yang disebabkan pola tuturan yang bersifat langsung, tegas, dan tidak bertele-tele. Hal ini tentu bertentangan dengan prinsip kesantunan yang menginginkan tuturan yang tidak

langsung, dan terkesan penuh basa-basi, karena di dalam tuturan, semakin panjang sebuah tuturan, maka semakin santunlah tuturan tersebut.

#### 4. SIMPULAN DAN SARAN

##### 4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa dalam komunikasi antara pegawai dan mahasiswa pada saat pelayanan akademik di Biro Administrasi Keuangan (BAUK) Universitas PGRI Palembang terdeskripsikan kesantunan berbahasa yang meliputi penerapan fungsi kesantunan berbahasa dalam bentuk menanyakan, memerintah, meminta maaf, dan menolak. Penerapan strategi kesantunan berbahasa yaitu strategi kesantunan positif yang terdiri dari strategi 7 menimbulkan persepsi sejumlah persamaan penutur dan lawan tutur, strategi 9 membuat persepsi bahwa penutur memahami keinginan lawan tuturnya, dan strategi 10 membuat penawaran, atau janji, serta penerapan strategi kesantunan negatif yang terrealisasi melalui strategi kesantunan 4 kurangi kekuatan atau daya ancaman terhadap muka lawan tutur, serta penerapan pemenuhan dan pelanggaran terhadap maksim kesantunan berbahasa yang meliputi; penerapan maksim kebijaksanaan, maksim kedermawan, maksim penghargaan, maksim kesederhaan, maksim pemufakatan, maksim kesimpatian, maksim keniscayaan S-O, maksim keniscayaan O-S, maksim Opini-keengganan, dan maksim Perasaan-Keengganan.

##### 4.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, maka dapat disampaikan sara-saran sebagai berikut.

1. Guna mendapatkan hasil yang lebih komprehensif mengenai kesantunan berbahasa, maka disarankan bagi peneliti yang akan datang agar dapat mengungkapkan kebahasaan atau linguistik yang belum terungkap di dalam penelitian ini, khususnya mengenai kesantunan berbahasa.
2. Objek penelitian hendaknya dapat diperluas lagi dalam bentuk yang lain seperti dalam karya sastra novel, dramasehingga memungkinkan adanya variasi penelitian mengenai kebahasaan khususnya kesantunan berbahasa.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Brown, J. D. (2007). *Prinsip Pembelajaran dan Pengajaran Bahasa*. San Fransisco.
- Chaer, A. (2007). *Linguistik Umum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer, A. (2010). *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mahsun. (2011). *Metode Penelitian Bahasa: Tahapan Strategi, Metode, dan Tekniknya*. Jakarta: Rajawali Press.
- Muji. (2013). Bahasa Menunjukkan Kepribadian Bangsa. *Artikkel Kongres Bahasa Indonesia X*.
- Nandar, F. (2009). *Pragmatik dan Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan, Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Yule, G. (1996). *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.