

# PENYIMPANGAN PRINSIP KERJA SAMA DALAM PERCAKAPAN JUAL BELI DI PUSAT PERBELANJAAN ELEKTRONIK PONOROGO

Tika Dewi Sulistianing<sup>1</sup>, Cutiana Windri Astuti<sup>2</sup>, Heru Setiawan<sup>3</sup>

<sup>123</sup>STKIP PGRI Ponorogo

*tikadewis11@gmail.com*

**Diterima:** 18 Februari 2022, **Direvisi:** 5 Maret 2022, **Diterbitkan:** 15 April 2022

**Abstrak:** Komunikasi adalah salah satu aspek penting yang tidak bisa terlepas dari manusia sebagai makhluk sosial. Komunikasi yang baik memposisikan penutur untuk mematuhi prinsip kerja sama dalam komunikasi. Prinsip ini dikenal dengan istilah prinsip kerja sama (*cooperative principle*) yang dipopulerkan oleh Grice. Namun pada praktiknya banyak penyimpangan prinsip kerja sama Grice yang terjadi. Salah satu peristiwa tutur yang menunjukkan penyimpangan prinsip kerja sama Grice terjadi pada percakapan jual beli barang dan jasa servis elektronik di toko *Asece Computer* Somoroto, Ponorogo. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk dan fungsi penyimpangan prinsip kerja sama Grice. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik simak libat cakap, teknik simak bebas cakap, teknik rekam dan teknik catat. Data kemudian dianalisis menggunakan teknik Miles and Hubberman, terdiri dari tahapan reduksi data, menyajikan data, dan menyimpulkan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya bentuk penyimpangan prinsip kerja sama berupa pernyataan/penjelasan yang terlalu singkat, terlalu detail, tidak sesuai dengan kenyataan serta tidak relevan. Selain itu juga terdapat bentuk permohonan dan perintah yang dilakukan konsumen kepada lawan tuturnya. Fungsi dari bentuk-bentuk penyimpangan tersebut yaitu untuk menyatakan sesuatu, menjelaskan suatu hal, memohon, memerintahkan, dan meyakinkan lawan tutur lewat tuturannya.

**Kata kunci:** Penyimpangan; Prinsip Kerja sama; Percakapan

**Abstract:** Communication is one important aspect that cannot be separated from human as social beings. In Pragmatics study, communication requires speakers to adhere the Grice's cooperative principles. In practice, there are many violations in Grice's cooperative principle. One of the speech events that contained violations is in the conversation of buying and selling goods and services at *Asece Computer* Somoroto, Ponorogo. Therefore, the study aimed to describe the form and function of violation of Grice cooperative principle. The research used qualitative descriptive approach. Data collection used simulation of respective talk technique, free talk technique, and recording technique. The data then analyzed by using Miles and Hubberman techniques, consisting of data reduction, presenting data, and concluding or verifying. The result of the research showed the violation of cooperative principle in the form of a statement, such as: the explanation is too short, too detailed, non-factual and irrelevant. In addition, there were also forms of requests and orders that consumers do to the addressee he said. The functions of such violation forms were to express something, explain a thing, beg, order, and convince the addressee through his speech.

**Keywords:** Violation; Cooperative Principles; Conversation

## PENDAHULUAN

Sebagai makhluk sosial di masyarakat, manusia tidak bisa terlepas dari adanya berbagai bentuk komunikasi. Komunikasi yang dilakukan tersebut pasti melibatkan bahasa di dalamnya. Arifin (2018) berpendapat bahwa segala bentuk penggunaan bahasa, baik lisan maupun tulisan merupakan bentuk aktualisasi bahasa. Hal tersebut senada dengan yang dikemukakan Kridalaksana (dalam Chaer, 2007:32) tentang pengertian bahasa yaitu suatu sistem lambang bunyi yang arbitrer yang digunakan oleh para anggota kelompok sosial untuk bekerja sama, berkomunikasi, dan mengidentifikasi diri. Lebih lanjut, Lutfiana & Sari (2021) menggarisbawahi bahwa bahasa termasuk dalam kategori simbol karena sifatnya yang konvensional.

Pada komunikasi, penutur dan lawan tutur sama-sama menyadari bahwa ada kaidah-kaidah yang mengatur tindakan, penggunaan bahasa, dan interpretasinya terhadap tindakan dan lawan tuturnya. Setiap peserta tutur bertanggung jawab terhadap tindakan dan penyimpangan terhadap kaidah kebahasaan di dalam interaksi lingual itu (Allan dalam Wijana & Rohmadi, 2009:43). Sebagaimana pernah diungkapkan oleh Allan (dalam Rahardi, 2007:24) bahwa sesungguhnya aktivitas bertutur sapa itu merupakan kegiatan yang berdimensi sosial dan bercorak kultural. Sementara itu, Setiyono dkk. (2021) menegaskan bahwa berbahasa yang baik, bukan hanya sekedar retorik namun tersampainya informasi secara utuh kepada mitra tutur.

Dalam praktiknya, aktivitas bertutur dapat berlangsung dengan baik dan lancar jika seluruh peserta tutur dapat berperan aktif-proaktif di dalam keseluruhan proses bertutur sapa tersebut. Arifin & Suprayitno (2015) berpendapat bahwa ketika seseorang berada dalam suatu komunitas, maka sejatinya ia tidak mungkin terlepas dari ikatan dan interaksi sosial. Grice mengemukakan bahwa terdapat suatu prinsip kerja sama agar komunikasi bisa berjalan dengan baik. Prinsip kerja sama terdiri dari empat maksim percakapan (*conversational maxim*), yaitu maksim kuantitas (*maxim of quantity*), maksim kualitas (*maxim of quality*), maksim relevansi

(*maxim of relevance*), dan maksim tindakan (*maxim of manner*) (Yule,1996).

Penyimpangan terhadap prinsip kerja sama dapat terjadi apabila penggunaan prinsip kerja sama tidak memenuhi ketentuan. Penyimpangan prinsip inilah yang akan dikaji dalam penelitian berikut, yaitu penyimpangan prinsip kerja sama Grice yang terjadi dalam kehidupan masyarakat khususnya pada proses jual beli barang atau jasa servis di toko *Asece Computer* Somoroto. Dilihat dari lingkungan masyarakat sekitar yang umumnya adalah orang Jawa yang terkenal ramah dan sopan, pelanggaran prinsip kerja sama diprediksi akan sering terjadi karena antara penjual dan konsumen ingin menjalin komunikasi yang lebih akrab dan sopan sehingga terkesan menghargai lawan bicaranya. Hal itu senada dengan yang diungkapkan Leech (dalam Nadar, 2009:28) bahwa dalam suatu masyarakat peranan sopan santun penting dan diperlukan untuk menjelaskan prinsip kerja sama serta merupakan komplemen prinsip kerja sama. Dari alasan-alasan di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait bentuk penyimpangan prinsip kerja sama dan fungsi adanya penyimpangan prinsip kerja sama di tempat tersebut.

Kajian teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengertian dari bahasa, komunikasi, pragmatik, prinsip kerja sama, penyimpangan prinsip kerja sama, analisis wacana, dan percakapan. Bahasa secara tradisional adalah alat untuk berinteraksi atau alat untuk berkomunikasi, dalam arti, alat untuk menyampaikan pikiran, gagasan, konsep atau perasaan (Chaer & Agustina, 2010:14-15). Sementara Chaer & Agustina (2010:11-14) menjelaskan tentang ciri-ciri yang merupakan hakikat bahasa itu, antara lain adalah bahwa bahasa itu sebuah sistem lambang, berupa bunyi, bersifat arbitrer, produktif, dinamis, beragam, dan manusiawi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bahasa adalah sebuah sistem lambang bunyi yang digunakan oleh masyarakat untuk berkomunikasi dan berinteraksi satu sama lain yang bersifat arbitrer. Bahasa tersebut bisa senantiasa berkembang sesuai kemajuan teknologi dan zaman sesuai kebutuhan komunikasi manusia. Menurut Novitasari (2018:86),

dapat dipahami bahwa bahasa itu muncul dan berkembang dalam bentuk tindakan atau tindak tutur atau percakapan.

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari seorang penutur kepada lawan tuturnya melalui media bahasa. Proses komunikasi terdapat tiga komponen yang harus ada, yaitu (1) pihak yang berkomunikasi, yakni pengirim dan penerima informasi yang dikomunikasikan, yang lazim disebut partisipan; (2) informasi yang dikomunikasikan; dan (3) alat yang digunakan dalam komunikasi itu (Chaer dan Agustina, 2010:17). Proses komunikasi yang berlangsung biasanya terdapat sebuah peristiwa tutur, situasi tutur, tindak tutur dan adanya prinsip kesopanan agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar. Hal tersebut dibahas lebih lanjut menggunakan disiplin ilmu linguistik, khususnya Pragmatik. Leech (terjemahan M.D.D Oka, 2015:8) mendefinisikan pragmatik adalah studi tentang makna dalam hubungannya dengan situasi-situasi ujar (*speech situations*).

Pragmatik juga membahas terkait tentang kaidah-kaidah yang mendasari suatu percakapan. Kaidah tersebut oleh Grice (dalam Rahardi, 2005:53) disebut dengan prinsip kerja sama. Sari (2016) menjelaskan bahwa penggunaan prinsip kerja sama ini penting untuk membantu mengidentifikasi makna tersirat dalam percakapan. Prinsip kerja sama sendiri terdiri dari empat maksim yaitu maksim kuantitas (*maxim of quantity*), maksim kualitas (*maxim of quality*), maksim relevansi (*maxim of relevance*), dan maksim pelaksanaan (*maxim of manner*).

Lebih lanjut Grice dalam Yule (2006:64) menjelaskan tentang ke empat maksim tersebut yaitu maksim kuantitas; (1) buatlah percakapan yang informatif seperti yang diminta (dengan maksud pergantian percakapan yang sedang berlangsung), (2) jangan membuat percakapan lebih informatif dari yang diminta. Maksim kualitas; (1) jangan mengatakan sesuatu yang anda yakini salah, (2) jangan mengatakan sesuatu jika anda tidak memiliki bukti yang memadai. Maksim relevansi; relevanlah, dan maksim pelaksanaan; (1) hindarkan ungkapan yang tidak jelas, (2) hindarkan ketaksaan, (3) buatlah

singkat (hindari panjang lebar yang tidak perlu), dan (4) buatlah secara urut dan teratur.

Dalam praktiknya di masyarakat, khususnya masyarakat berbudaya Jawa, demi sopan santun seorang penutur tidak berani mengemukakan pendapatnya secara langsung, melainkan berbelit-belit (Sumarsono, 2010:132). Sehingga dari hal tersebut berakibat akan sering terjadi bentuk penyimpangan prinsip kerja sama dalam kegiatan pertuturan. Bentuk penyimpangan tersebut meliputi: penyimpangan maksim kuantitas, penyimpangan maksim kualitas, penyimpangan maksim relevansi, dan penyimpangan maksim pelaksanaan. Penyimpangan tersebut terjadi pada percakapan lisan, percakapan lisan sendiri merupakan bagian dari wacana yakni salah satu bentuk dari wacana lisan.

Wacana sendiri adalah satuan bahasa terlengkap dan tertinggi atau terbesar di atas kalimat atau klausa dengan koherensi dan kohesi tinggi yang berkesinambungan yang mempunyai awal dan akhir yang nyata, disampaikan secara lisan atau tulis (Tarigan dalam Wijana & Rohmadi, 2011:68). Sedangkan analisis wacana merupakan cabang ilmu bahasa yang dikembangkan untuk menganalisis suatu unit bahasa yang lebih besar dari pada kalimat, menggunakan metode yang menginterpretasikan ujaran yang sama, dan menghubungkan dengan konteks tempat terjadinya ujaran, orang-orang yang terlibat dalam interaksi, pengetahuan umum mereka, kebiasaan dan adat istiadat yang berlaku di tempat itu (Kartomihardjo dalam Wijana & Rohmadi, 2011:72).

Tujuan penelitian ini ada dua yaitu: (1) Mendeskripsikan bentuk penyimpangan prinsip kerja sama Grice yang terjadi pada interaksi jual beli barang dan jasa servis di Toko *Asece Computer* Somoroto dan (2) mendeskripsikan fungsi penyimpangan prinsip kerja sama Grice yang terjadi pada interaksi jual beli barang dan jasa servis di Toko *Asece Computer* Somoroto.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan

menggunakan metode deskriptif, sebagaimana yang diungkapkan Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2004:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sementara Muhammad (2011:31) berpendapat bahwa penelitian kualitatif merupakan aktivitas atau proses “memahami” hakikat fenomena dengan latar alamiah, dengan berporos pada data deskriptif yang disediakan dengan triangulasi untuk dianalisis sehingga menghasilkan pemahaman yang holistik berdasarkan perspektif partisipan yang sesuai dengan konteksnya. Metode penelitian ini sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2010:1).

Alasan peneliti melakukan penelitian di Toko *Asese* Computer Somoroto adalah kuantitas percakapan yang melibatkan banyak pembeli dengan latar belakang dan gaya bahasa yang beragam yang berpotensi melanggar prinsip kerja sama. Penelitian ini menggunakan data kualitatif. Data berupa percakapan atau ucapan antara penjual dan pembeli barang dan jasa servis di toko *Asese* Computer Somoroto. Sumber data pada penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber, meliputi: penjaga toko, teknisi toko, pembeli atau konsumen, dan seluruh percakapan dalam proses jual beli barang atau jasa servis di toko tersebut. Pengambilan data dilakukan dalam kurun waktu November 2021.

Penelitian ini menggunakan metode simak (pengamatan/observasi) dalam mengumpulkan data di lapangan. Sudaryanto (dalam Muhammad, 2011:207) menyatakan bahwa metode simak secara praktik dilakukan dengan menyadap. Metode simak dilakukan dengan menyadap percakapan antara penjual dan pembeli barang atau jasa, dalam metode ini peneliti menerapkan beberapa teknik lanjutan.

Teknik lanjutan dari metode simak yaitu, Teknik Simak Libat Cakap, Teknik Simak Bebas Cakap, Teknik Rekam dan Teknik Catat. Terdapat beberapa instrumen yang digunakan peneliti pada penelitian ini. Instrumen yang pertama yaitu observasi, rekaman, dan catatan.

Uji keabsahan data pada penelitian ini peneliti menggunakan beberapa cara. Cara pertama yakni dengan meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Kedua, triangulasi yakni teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagian pembandingan terhadap data itu (Moleong, 2004:330).

Peneliti menggunakan triangulasi sumber data, yaitu menggali kebenaran informasi melalui beberapa metode dan sumber perolehan data. Selain observasi dan wawancara, peneliti menggunakan catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto untuk dibandingkan dengan data yang diperoleh di lapangan. Terakhir yaitu dengan diskusi teman sejawat.

Tahap selanjutnya adalah teknik analisis data. Muhammad (2011:223) berpendapat bahwa analisis data mengimplisitkan hasil analisis, seperti kaidah, pola-pola, atau deskripsi yang terkait dengan fokus penelitian, sehingga hasil penelitian dapat dikontrol dan diprediksi. Fenomena bahasa dapat dijelaskan. Adapun aktivitas dalam analisis data, yaitu: tahapan reduksi data, menyajikan data, dan menyimpulkan atau verifikasi.

Tahap reduksi data, data yang diperoleh berupa percakapan lisan ditranskripsikan ke dalam bentuk tulisan. Mengingat percakapan tersebut masih banyak yang menggunakan bahasa ibu atau bahasa Jawa yang diselingi dengan bahasa campur kode, data yang ditranskripsi tersebut kemudian ditranslitkan ke dalam bentuk bahasa Indonesia. Data yang sudah ditranslit tersebut kemudian diklasifikasikan berdasarkan ada tidaknya penyimpangan prinsip kerja sama Grice dengan melihat konteks percakapan di lapangan. Setelah itu, data kemudian dianalisis bentuk dan fungsi dari adanya penyimpangan tersebut.

Tahap selanjutnya yaitu penyajian data, pada penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchat* dan sejenisnya, namun menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2010:95) yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data pada penelitian ini yaitu pada tahap pertama menguraikan semua data percakapan yang diperoleh di lapangan dengan pengkodean, kode-kode data tersebut kemudian disajikan sesuai bentuk penyimpangan prinsip kerja sama. Data terkait tentang penyimpangan prinsip kerja sama akan dianalisis lebih lanjut dengan melihat konteks dan fungsi dari penyimpangan prinsip kerja sama. Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Toko *Asese Computer* Sumoroto yang beralamatkan di jalan Raya Solo no. 50 A Kauman Somoroto. Toko tersebut mempunyai tiga orang pegawai yaitu dua penjaga toko dan satu orang teknisi. Proses penelitian di toko *Asese Computer* diperoleh data percakapan antara peneliti, penjaga toko, dan konsumen. Masing-masing partisipan dalam percakapan tersebut, peneliti memberikan kode untuk mempermudah menganalisisnya. Kode partisipan adalah sebagai berikut ini.

- PN : Peneliti
- PJ : Penjaga Toko
- TK : Teknisi Toko
- KN1 : Konsumen1
- KN2 : Konsumen2

Data yang diperoleh terdiri dari 21 peristiwa tutur, yang melibatkan 28 partisipan yang masing-masing percakapan mempunyai konteks dan fungsi berbeda. Dari keseluruhan data percakapan tersebut, sebagian telah mematuhi prinsip kerja sama dan sebagian menyimpang. Penyimpangan prinsip kerja sama yang sering terjadi adalah penyimpangan maksim kuantitas, yaitu sebanyak 21 tuturan, disusul

dengan bentuk penyimpangan maksim pelaksanaan sebanyak 6 tuturan, maksim kualitas sebanyak 1 tuturan, dan maksim relevansi sebanyak 1 tuturan. Berikut dijabarkan data penelitian yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Data berupa peristiwa tutur yang mengalami penyimpangan beserta bentuk dan fungsi dari penyimpangan prinsip kerja sama Grice tersebut.

### Penyimpangan Maksim Kuantitas

Percakapan terjadi antara peneliti, teknisi, dan konsumen yang ingin menyervis Laptopnya yang tidak bisa digunakan untuk membuka program dari kampusnya. Konsumen adalah seorang ibu-ibu berumur sekitar 50 tahun, dari seragam yang dipakai konsumen tersebut adalah seorang guru di salah satu SMP Negeri di Ponorogo. Awalnya peneliti bertanya pada konsumen tentang keluhan yang dialaminya kemudian konsumen tersebut ingin langsung berbicara dengan teknisi toko sehingga peneliti memanggil teknisi toko dan memberitahu keluhan konsumen pada teknisi. Teknisi datang menghampiri konsumen, kemudian konsumen secara langsung menjelaskan keluhannya. Berikut kutipan percakapan pada tuturan ke-1 dan tuturan ke-3 di bawah ini.

KN: (sambil menunjukkan barang) *di tempat temanku langsung muncul bisa langsung dibuka. Tampilannya seperti Excel kotak-kotak, tapi ini punya saya dibuka seperti ini. Kira-kira masternya ada apa tidak? Kemarin saya buka di sana bisa, trus saya coba hapus semua kemudian saya instal ulang hasilnya tetap sama.*

TK : Enggeh (sambil melihat data di Laptop)

KN : *Ini SPSS buat menghitung penelitian mas, misale skripsi apa tesis mengambil beberapa orang 200. Untuk memudahkan tabu perempuan nilainya berapa misalnya seperti itu. Java Script itu apa mas?*

Penyimpangan pertama terjadi pada tuturan ke-1 dan tuturan ke-3 yang dilakukan oleh konsumen. Dari tuturan tersebut dapat dilihat bahwa konsumen tersebut telah melakukan penyimpangan maksim kuantitas karena memberikan informasi lebih banyak dari yang dibutuhkan oleh teknisi toko. Ibu

tersebut seharusnya tidak perlu menjelaskan tentang tampilan aplikasi dan fungsi dari aplikasi itu karena informasi tersebut tidak dibutuhkan oleh mitra tuturnya. Jawaban akan jauh lebih informatif jika ibu tersebut hanya mengatakan bahwa aplikasi SBSS di laptopnya tidak bisa dibuka, dari jawaban tersebut teknisi sebagai lawan tuturnya pasti sudah paham dan tahu apa yang harus dilakukan selanjutnya. Penyimpangan yang dilakukan oleh tersebut merupakan bentuk penjelasan yang terlalu detail.

Pelanggaran maksim kuantitas pada tuturan ke-1 dan tuturan ke-3 mempunyai fungsi Asertif yaitu konsumen ingin menyatakan atau menjelaskan lebih detail tentang aplikasi yang tidak bisa dibuka di laptopnya. Konsumen berharap dengan memberikan informasi selengkap mungkin bisa membuat mitra tuturnya lebih paham tentang aplikasi itu, yang pada dasarnya informasi itu tidak dibutuhkan oleh mitra tuturnya dan tidak berpengaruh apa-apa terhadap mitra tuturnya.

Penyimpangan maksim kuantitas juga terjadi pada peristiwa tutur antara teknisi dan konsumen yang ingin memperbaiki laptopnya. Konsumen adalah seorang ibu-ibu yang berumur sekitar 40 tahun. Ibu tersebut mengeluhkan kondisi *keyboard*nya yang kadang bisa kadang tidak, sedangkan teknisi mendengarkan sembari mengecek kondisi laptop konsumen itu.

TK : Bagaimana bu?

KN : *Awalnya angka 4 tak tekan gak bisa, saya gimikan (sambil mempraktikkan dengan menekan keyboard) muncul lagi. Tapi seperti kadang nyambung kadang tidak, nah akhirnya menyebar kadang lainnya juga tidak bisa. Jadi muncul tampilan klip-klip. Kadang tidak, kadang juga iya. Kayaknya minta dibongkar mas.*

TK : Langsung dinota saja ya bu, ditinggal ya?

KN : Iya. Jam berapa?

TK : Ya dicek dulu bu.

KN : *Omh gitu. Habis di instal sama Bapak, la kok eror lagi.*

Penyimpangan maksim bisa dilihat pada tuturan ke-2 dan tuturan ke-6. Tuturan tersebut merupakan salah satu bentuk penyimpangan maksim kuantitas. Dikatakan menyimpang karena

konsumen sebagai penutur memberikan jawaban atau informasi yang melebihi dari apa yang dibutuhkan teknisi sebagai lawan tuturnya. Pada tuturan ke-2 dapat dilihat bahwa konsumen tersebut memberikan jawaban yang berlebihan dan terlalu panjang. Konsumen tidak harus menjelaskan kerusakannya, cukup dengan menuturkan kalau *keyboard* laptopnya kadang bisa kadang tidak. Hal tersebut sudah membuat teknisi paham dan tahu apa yang harus dilakukan selanjutnya.

Sedangkan untuk tuturan ke-6 konsumen memberikan informasi yang sebenarnya tidak dibutuhkan oleh lawan tuturannya. Informasi yang diberikan konsumen tentang laptopnya yang baru saja *diinstal* dan *error* lagi tidak ada hubungannya dengan kerusakan laptop yang sekarang. Kerusakan pada *keyboard* merupakan kerusakan pada perangkat keras laptop sedangkan *instal* ulang merupakan proses perbaikan pada perangkat lunak atau sistem operasi laptop.

Penyimpangan pada tuturan ke-2 merupakan bentuk penjelasan yang terlalu detail dan kurang efektif, sedangkan tuturan ke-6 merupakan bentuk pernyataan yang sebenarnya tidak dibutuhkan oleh lawan tuturannya. Fungsi dari bentuk penyimpangan maksim kuantitas tuturan ke-2 yaitu penyimpangan mempunyai fungsi Asertif, yaitu menyatakan atau menjelaskan secara runtut awal terjadinya kerusakan kepada teknisi toko. Sedangkan untuk tuturan ke-6 mempunyai fungsi yang hampir sama yaitu untuk memberitahukan informasi bahwa laptop tersebut rusak setelah *diinstal* oleh seseorang.

### Penyimpangan Maksim Kualitas

Percakapan dimulai oleh peneliti yang bertanya tujuan konsumen datang ke toko tersebut. Percakapan selanjutnya terjadi antara penjaga toko dan konsumen. Konsumen bermaksud untuk memperbaiki laptopnya yang rusak. Konsumen itu adalah seorang perempuan yang berusia sekitar 20 tahun. Penjaga toko bertanya jawab dengan konsumen perihal keluhan yang dialami konsumen. Sembari bertanya jawab itu, penjaga toko mencatat informasi yang dibutuhkan ke dalam nota servis. Adapun kutipan percakapannya adalah sebagai berikut ini.

KN : 08531678xxx

PJ : Nanti kalau sudah dikabari ya mbak (sambil memberikan nota servis)

KN : Ini jadinya berapa lama mbak?

PJ : 2 *harian mbak*

Percakapan di atas pada tuturan ke-13 merupakan penyimpangan prinsip kerja sama yaitu menyimpang dari maksim kualitas. Penyimpangan dilakukan oleh penjaga toko, penyimpangan tersebut merupakan bentuk pernyataan yang digunakan untuk memberikan informasi kepada konsumen. Dikatakan menyimpang dari maksim kualitas karena informasi yang diungkapkan oleh penjaga toko tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Setiap konsumen yang menyerviskan laptop, printer, ataupun PC pasti akan menanyakan kapan barang servisannya jadi dan bisa diambil, namun pada kenyataannya hal tersebut tidak bisa dipastikan secara tepat karena tiap kerusakan memiliki tingkat kesulitan yang berbeda sehingga membutuhkan waktu pengerjaan yang berbeda juga. Selain itu banyaknya barang servisasi juga berpengaruh dengan waktu pengerjaan, sehingga fakta sebenarnya lama pengerjaan bisa kurang atau lebih dari dua hari.

Penyimpangan maksim kualitas di atas mempunyai fungsi asertif yakni penjaga toko memberitahukan informasi untuk meyakinkan konsumen kalau barang servisasi akan segera dikerjakan dan tidak membutuhkan waktu lama, sehingga konsumen bersedia memperbaiki laptopnya di toko itu.

### **Penyimpangan Maksim Relevansi**

Percakapan terjadi antara peneliti dan konsumen. Konsumen adalah seorang ibu-ibu berusia sekitar 45 tahun. Ibu tersebut datang dengan kedua anaknya yang masih SMA dan yang satu masih usia balita. Kedatangan konsumen tersebut ingin menanyakan tentang laptopnya yang tidak bisa dices. Mereka bermaksud untuk memperbaikinya dan kalau tidak bisa laptop tersebut mau dijual di toko itu. Konsumen ingin laptopnya diperbaiki secara cepat, namun karena servisasi masih antre jadi keinginan tersebut ditolak. Selain itu pada toko

tersebut belum melayani pembelian barang bekas atau laptop bekas dari konsumen. Adapun kutipan percakapan antara peneliti dan konsumen adalah sebagai berikut ini.

KN : Kalau sini jual beli laptop di mana?

PN : Sini adanya Ponorogo

KN : Ponorogo

PN : Mau dijual?

KN : *E.. ini katanya rusak, katanya dia. Ponorogo sebelah mana mbak?*

PN : Ponorogo biasanya kalau yang kaya gini coba Rajawali

Tuturan ke-13 merupakan penyimpangan prinsip kerja sama yaitu menyimpang dari maksim relevansi. Penyimpangan dilakukan oleh konsumen, karena konsumen memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan pertanyaan lawan tuturnya. Bentuk penyimpangan tersebut berupa pernyataan yang sebenarnya tidak sesuai dengan pertanyaan lawan tuturnya. Konsumen memberikan jawaban yang kurang relevan dengan apa yang ditanyakan lawan tuturnya. Lawan tuturnya bertanya apakah laptop tersebut akan dijual, karena pada percakapan sebelumnya konsumen menanyakan tempat jual beli laptop bekas yang ada di daerah itu. Namun konsumen memberikan jawaban kalau laptop yang dibawanya itu rusak, padahal jawaban yang relevan dari pertanyaan lawan tutur adalah IYA atau TIDAK.

Penyimpangan maksim relevansi di atas mempunyai fungsi asertif yakni pernyataan konsumen untuk mengalihkan pembicaraan. Konsumen ingin menyervis dulu laptopnya dan kalau tidak bisa diperbaiki baru laptop tersebut akan dijual.

### **Penyimpangan Maksim Pelaksanaan**

Percakapan terjadi antara peneliti dan seorang konsumen. Konsumen adalah seorang laki-laki yang berusia sekitar 30 tahun. Konsumen itu bermaksud ingin membeli sambungan OTG, setelah itu konsumen bertanya tentang *headset* yang ada di toko. Konsumen tersebut juga ingin membeli *headset* yang di gantung pada rak barang. Konsumen itu hanya berkata kalau yang ingin dilihat adalah *headset* yang

berwarna merah. Namun pada kenyataannya ada beberapa *headset* yang mempunyai unsur warna merah dan ada beberapa *headset* yang ada di atas *headset* merah. Penyimpangan maksim pelaksanaan dapat dilihat pada tuturan nomor 16 dan 20 berikut:

PN : Headphone seperti itu (sambil menunjukan barang yang dimaksud konsumen yang digantung)

KN : *Yang merah itu berapa?*

PN : Merah.. merah...yang mana? Ini? (sambil memegang Headphone yang berwarna merah satu persatu)

KN : Iya.

PN : 80

KN : *Anu mbak, atasnya atasnya.*

PN : (Menunjuk Headphone satu persatu yang ada di barisan atas)

KN : Nah....

Penyimpangan tersebut ada pada tuturan ke-16 dan tuturan ke-20. Penyimpangan dilakukan oleh konsumen, karena konsumen memberikan pertanyaan dan perintah yang tidak jelas kepada peneliti sebagai lawan tuturnya. Bentuk penyimpangan tersebut berupa pertanyaan dan permintaan yang mempunyai kadar kejelasan yang rendah.

Tuturan tersebut mempunyai tingkat kejelasan yang rendah, hal ini bisa dilihat pada tuturan konsumen yang bertanya harga *headset* yang berwarna merah, padahal pada kenyataannya ada beberapa *headset* yang memiliki unsur warna merah. Selain itu pada tuturan selanjutnya yakni tuturan ke-20, saat konsumen meminta untuk mengambilkan *headset* yang berada di atas *headset* berwarna merah yang pada kenyataannya ada beberapa *headset* yang ada di atas *headset* merah tersebut. Tuturan konsumen tersebut memiliki arti yang kurang jelas sehingga lawan tutur konsumen harus memegang satu persatu *headset* berwarna merah dan *headset* yang berada di atas *headset* merah itu.

Penyimpangan maksim pelaksanaan tersebut sebenarnya mempunyai fungsi direktif, yakni konsumen ingin meminta lawan tuturnya memberitahu harga *headset* yang berwarna merah.

Selain itu, konsumen juga ingin meminta tolong untuk diambilkan *headset* yang berada di atas *headset* merah tersebut. Namun keduanya mempunyai kadar kejelasan yang rendah sehingga membingungkan lawan tutur.

Penyimpangan maksim pelaksanaan juga terjadi pada peristiwa tutur selanjutnya yakni pada percakapan antara konsumen dan peneliti. Konsumen adalah seorang laki-laki berusia sekitar 70 tahun. Konsumen itu datang dengan dua orang cucunya. Mereka ingin melihat-lihat *speaker* tapi kemudian konsumen itu bertanya tentang lagu-lagu yang bisa disimpan di *flashdisk* karena konsumen sudah mempunyai *speaker* kaleng yang dulu juga dibeli di toko tersebut. Konsumen tersebut tidak tau nama barang yang dicarinya sehingga dari hal itu menyebabkan konsumen melakukan penyimpangan maksim pelaksanaan. Penyimpangan tersebut dapat dilihat pada tuturan ke-4 di bawah ini.

PN : Cari apa pak? mana?

KN : Itu (sambil menunjuk speaker di dalam etalase)

PN : Itu speaker biasa pak, pakai memori.

KN : *Iya pakai memori. La kalau yang panjang apa, yang panjang gitu?*

PN : Flashdisk?

KN : Yang panjang kaya punyamu itu apa Le? (bertanya kepada cucunya). Yang dipakai untuk menancapkan gitu?

PN : Flashdisk pak

Tuturan ke-4 pada percakapan di atas merupakan bentuk penyimpangan maksim pelaksanaan. Penyimpangan dilakukan oleh konsumen hal itu bisa dilihat pada tuturan "*Iya pakai memori. La kalau yang panjang apa, yang panjang gitu?*" tuturan tersebut mengandung makna yang tidak jelas dan ambigu serta dapat diartikan berbeda-beda oleh lawan tuturnya. Benda yang dimaksud bisa *flasdisk*, *cardreader* atau benda lain yang mempunyai bentuk panjang.

Fungsi penyimpangan maksim tersebut yakni konsumen ingin mengetahui apa nama barang yang dimaksudnya. Namun tuturan yang digunakan konsumen kurang jelas dan ambigu. Bentuk



penyimpangan tersebut berupa pertanyaan yang mempunyai makna yang ambigu.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data di atas, penyimpangan maksim yang terjadi pada percakapan jual beli barang dan jasa servis di toko *Asese Computer* Somoroto lebih banyak dilakukan oleh konsumen daripada penjaga maupun teknisi toko. Bentuk penyimpangan maksim berupa pernyataan yang terlalu informatif, tidak sesuai fakta, tidak relevan, pernyataan ekspresif konsumen, penjelasan yang terlalu detail dan penjelasan yang singkat yang kurang informatif. Fungsi dari penyimpangan prinsip kerja sama pada percakapan jual beli di toko tersebut pada umumnya memiliki fungsi asertif yakni memberitahu, menjelaskan ataupun menginformasikan sesuatu.

Penyimpangan prinsip kerja sama yang terjadi pada percakapan jual beli barang dan jasa servis di Toko *Asese Computer* Somoroto pada praktiknya tidak mengganggu proses komunikasi yang terjadi antara para partisipannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak semua penyimpangan maksim pada prinsip kerja sama tersebut tidak memiliki manfaat dan mengganggu jalannya komunikasi.

## REFERENSI

- Arifin, A. 2018. How Non-native Writers Realize their Interpersonal Meaning? *Lingua Cultura*, 12(2), hal. 155-161. DOI: <https://doi.org/10.21512/lc.v12i2.3729>
- Arifin, A. & Suprayitno, E. 2015. *Flouting the Grice's Maxims Found in Mr. Poppers' Penguins Movie*. Prosiding Seminar Nasional Prasasti. UNS Surakarta. Doi: <https://doi.org/10.20961/pras.v0i0.434>
- Chaer, A. 2007. *Linguistik Umum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer, A. & Agustina, L. 2010. *Sosiolinguistik Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Leech, G. 2015. *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Terjemahan M. D. D. Oka. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Lutfiana, M. A. & Sari, F. K. 2021. Tindak Tutur Representatif dan Direktif dalam Lirik Lagu Didi Kempot. *Jurnal Diwangkara*, 1(1), hal. 26-35. Diakses secara online <https://jurnal.lppmstkipponorogo.ac.id/index.php/DIWANGKARA/article/view/106/120>
- Moleong, L. J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2011. *Metode Penelitian Bahasa*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Nadar, F. X. 2009. *Pragmatik & Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Novitasari, L. 2016. Tindak Tutur Direktif dan Ekspresif pada Talk Show Hitam Putih Trans 7 Tanggal 11 Oktober 2013. *Jurnal Bahasa dan Sastra* 3(2), hal. 85-89. Diakses secara online dari <https://jurnal.lppmstkipponorogo.ac.id/index.php/JBS>
- Rahardi, K. 2005. *Pragmatik: Kesatuan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Rahardi, K. 2007. *Perkenalan dengan Ilmu Bahasa Pragmatik*. Malang: Dioma.
- Sari, O. N. 2016. Flouting Maxim of Quantity and Relevance in the Novel of *Mice And Men* by J. E. Steinbeck. *Jurnal Bahasa dan Sastra*, 3(1), hal. 51-56. Diakses secara online dari <https://jurnal.lppmstkipponorogo.ac.id/index.php/JBS>
- Setiyono, T., Wardiani, R. & Setiawan, H. 2021. Strategi Kesantunan Berbahasa dalam Film *Assalamualaikum Calon Imam*. *Jurnal Bahasa dan Sastra*, 8(1), hal. 7-13. Diakses secara online dari <https://jurnal.lppmstkipponorogo.ac.id/index.php/JBS>
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono. 2010. *Pragmatik*. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha.
- Wijana, I D. P. & Rohmadi, M. 2011. *Analisis Wacana Pragmatik: Kajian Teori dan Analisis*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Yule, G. 2006. *Pragmatik*. Terjemahan Indah Fajar Wahyuni dan Rombe Mustajab. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.