

TINDAK TUTUR DIREKTIF *CUSTOMER SERVICE* DINAS SOSIAL DKI JAKARTA DALAM MELAYANI MASYARAKAT SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP PEMBELAJARAN BAHASA INDONESIA

Sefhatul Awaliyah¹, Bambang Sumadyo², Ahmad Khoril Anam³

¹Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Indraprasta PGRI

²Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Indraprasta PGRI

³Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Indraprasta PGRI

¹sefhaawaliyah@gmail.com, ²bambang0910@gmail.com, ³chairilanam45@gmail.com.

Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis tindak tutur direktif *customer service* dinas sosial DKI Jakarta dalam melayani masyarakat serta implikasinya terhadap pembelajaran Bahasa Indonesia. Ruang lingkup dari penelitian ini yaitu jenis dan kategori tindak tutur direktif yang digunakan oleh *customer service* Dinas Sosial DKI Jakarta dalam melayani masyarakat, implikasi tindak tutur direktif dalam interaksi *customer service* Dinas Sosial dengan masyarakat terhadap pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA serta tindak tutur direktif yang paling dominan dalam interaksi *customer service* Dinas Sosial ketika melayani masyarakat. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* Dinas Sosial DKI Jakarta dalam melayani masyarakat menggunakan tindak tutur direktif. Dalam kegiatan melayani masyarakat ditemukan 9 data tindak tutur direktif yang terdiri dari tindak tutur direktif permintaan sebanyak 5 data atau 56% serta tindak tutur direktif perintah sebanyak 4 data atau 44%. Hasil penelitian juga berimplikasi pada pembelajaran Bahasa Indonesia yaitu pada KD. 3.11 dan 4.11 menganalisis isi struktur dan kebahasaan teks negosiasi.

Kata Kunci: Tindak tutur, Direktif, *Customer Service*, Pembelajaran Bahasa Indonesia.

Abstract

The purpose of this study is to analyze the directive speech acts of the DKI Jakarta social service customer service in serving the community and its implications for learning Indonesian. The scope of this research is the types and categories of directive speech acts used by the DKI Jakarta Social Service customer service in serving the community, the implications of directive speech acts in the interaction of the Social Service customer service with the community towards Indonesian language learning in high school and the most dominant directive speech acts. in the interaction of the Social Service customer service when serving the community. The method used in this research is descriptive qualitative. The results of the study indicate that the customer service of the DKI Jakarta Social Service in serving the community uses directive speech acts. In serving the community, there were 9 data on directive speech acts consisting of 5 data or 56% of request directive speech acts and 4 data or 44% of command directive speech acts. The results of the study also have implications for learning Indonesian, namely in KD. 3.11 and 4.11 analyze the structural and linguistic content of the negotiating text.

Keywords: *Speech acts, directives, customer service, Indonesian language learning.*

PENDAHULUAN

Bahasa berfungsi sebagai alat penyampaian pesan dari individu ke individu lainnya, dari pembaca terhadap pendengar, dan dari penulis ke pembaca (Tarigan, 2009: 29). Manusia berinteraksi menyampaikan informasi kepada sesamanya. Dengan bahasa individu dapat menyampaikan ide-ide atau pendapatnya kepada lawan bicara baik secara langsung ataupun tidak langsung. Komunikasi yang ada bisa dilakukan secara lisan, tulisan, atau gambar Wijana (1996:19). Bahasa sendiri memiliki peran penting bagi kehidupan manusia karena bahasa merupakan komunikasi utama bagi manusia.

Saat berkomunikasi menggunakan Bahasa. Setiap penutur perlu memperhatikan makna yang disampaikannya kepada lawan bicara, maka dari itu Bahasa memiliki cabang ilmu agar lawan bicara paham makna atau tujuan yang disampaikan oleh penutur menurut fungsinya. Kajian bahasa memiliki beberapa bagian ilmu yaitu fonologi, morfologi, sintaksis, semantik, dan pragmatik. Fonologi mengkaji bunyi-bunyi menurut fungsinya. morfologi mengkaji morfem dan kata. Sintaksis mengkaji frasa, klausa, kalimat, dan wacana. Semantik mengkaji makna leksikal dan gramatikal. Sedangkan pragmatik mempelajari bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi dalam situasi tertentu Leech (2011:316).

Pembelajaran bahasa yang digunakan dalam komunikasi, dan bagaimana menyelidiki makna sebagai konteks, bukan sebagai suatu yang abstrak dalam komunikasi merupakan pengertian pragmatik yang dikemukakan oleh Leech (2016). Pragmatik merupakan cabang linguistik yang mempelajari bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi dalam situasi tertentu. Berbicara mengenai pragmatik, erat hubungannya dengan konteks. Hal ini diperjelas oleh Rahmadi (2014) yang menyatakan bahwa pragmatik merupakan studi kebahasaan yang terikat konteks. Konteks memiliki peran yang kuat dalam menentukan maksud penutur dalam berinteraksi dengan lawan tutur.

Pragmatik berkaitan erat dengan Bahasa dan konteks yang bertujuan agar makna yang disampaikan kepada penutur dapat mudah ditafsirkan oleh pendengar Yule (2006). Seseorang yang terkait dalam sistem pendidikan Bahasa perlu mengetahui, memahami, dan mencermati makna tuturan selain dari bunyi-bunyi bahasa karena penutur yang hendaknya mampu menunjukkan tindakan-tindakan melalui tuturan-tuturan yang selaras dengan konteks dan peristiwa.

Dalam tujuan penerapannya, pragmatik merupakan telaah secara umum mengenai bagaimana konteks mempengaruhi cara untuk menafsirkan kalimat (Tarigan, 2008). Hal ini diperjelas lagi dengan pendapat Wijana (2008) yang menjelaskan bahwa pragmatik sebagai cabang ilmu bahasa yang mempelajari struktur bahasa secara eksternal, yakni bagaimana suatu kebahasaan digunakan dalam komunikasi. Sehingga makna yang dikaji dalam pragmatik adalah makna yang terikat konteks atau dengan kata lain mengkaji maksud penutur.

Dalam sebuah proses komunikasi perilaku seseorang dalam bertutur bersifat psikologis dan dalam penyampaian bahasa ditentukan oleh kemampuan berbahasa penutur dalam menghadapi situasi yang sedang tertentu, hal tersebut termasuk ke dalam peristiwa tutur. Tindak dasar tuturan adalah tindak bertutur dengan kata, frasa, dan kalimat sesuai dengan makna yang dikandung oleh kata, frasa, dan kalimat itu. Tindak tutur memiliki tiga jenis yaitu tindak tutur lokusi, ilokusi, dan perlokusi (Rahardi, 2018:77-78).

Tindak tutur ilokusi merupakan tindak tutur yang mengandung maksud dan daya tuturan. Tindak tutur ilokusi tidak mudah diidentifikasi, karena sangat berkaitan dengan siapa penuturnya dan kepada siapa Dia bertutur lalu kapan dan di mana tindak tutur itu dilakukan, dan sebagainya. Tindak tutur ilokusi merupakan bagian yang

penting dalam memahami tindak tutur (Wijana, 2011:24). Tindak tutur ilokusi juga disebut sebagai *The Act of Doing Something*. Tindakan ini mengandung makna yang berhubungan dengan fungsi sosial.

Sub kategori tindak tutur ilokusi adalah tindak tutur yang mengandung daya untuk melakukan tindakan tertentu dalam hubungannya dengan mengatakan sesuatu (*an act of doing somethings in saying somethings*). Adapun maksud yang disampaikan dalam tindakan dapat berupa: menanyakan, menegaskan, memprediksi, meminta, menyuruh, mengingatkan, melarang, mengajak, menolak, mengadu, menawarkan, memotivasi, memprotes, menasihati, memuji, memperingatkan, membenarkan, menyetujui, menyimpulkan, dan menyarankan.

Mengidentifikasi tindak ilokusi lebih sulit jika dibandingkan dengan tindak lokusi sebab pengidentifikasian tindak ilokusi mempertimbangkan penutur dan mitra tuturnya, kapan dan di mana tuturan terjadi, serta saluran apa yang digunakan. Oleh sebab itu, tindak ilokusi merupakan bagian penting dalam memahami tindak tutur.

Tindak tutur ilokusi dalam komunikasi atau dalam tuturan pada suatu penelitian untuk diperhatikan (Welvi, 2015:85). Hal ini searah dengan menyatakan bahwa tindak ilokusi memberikan tantangan dalam penelitian kebahasaan sebab tindak ilokusi sulit diidentifikasi harus terlebih dahulu mempertimbangkan siapa penutur dan lawan tutur. Direktif adalah tindak tutur yang dilakukan dengan maksud agar lawan tutur melakukan tindakan yang disebutkan dalam ujaran itu, misalnya menyuruh, memohon, menuntut, menyarankan, dan menantang (Rusminto, 2015:72). Kajian ilokusi memang penting untuk diperhatikan karena, dalam kajian ilokusi membahas tentang sikap dan ekspresi tindakan seseorang dalam komunikasi, dengan kajian tertuju pada penutur dan lawan tutur.

Ilokusi merupakan daya yang ditimbulkan oleh penuturnya dapat mempengaruhi mitra tutur untuk melakukan suatu tindakan yang positif atau negatif (Yunis, 2010:38). Tindak tutur ini seringkali dijumpai dalam percakapan sehari-hari, seperti di rumah, di sekolah, di kantor, dan lain-lainnya. Salah satu contoh yang dapat diambil adalah percakapan dalam ruang lingkup Kerja Sebagai CS. Percakapan dalam ruang lingkup kerja di antaranya adalah CS Dinas Sosial dan masyarakat serta masyarakat dan masyarakat. Peristiwa tutur dalam kehidupan sehari-hari di CS Dinsos ini merupakan salah satu bentuk komunikasi yang berlangsung di lingkup masyarakat, guna demi tercapainya tujuan pembelajaran. Komunikasi antara *Costumer Service* dan Masyarakat serta masyarakat dan masyarakat, bukan hanya mengeluarkan sebuah tuturan saja, melainkan ada maksud atau tindakan didalam tuturan tersebut. Inilah yang dimaksud dengan adanya tindak tutur dalam suatu ujaran.

Tindak tutur direktif merupakan salah satu kategori tindak ilokusi menurut JR. Searle. Gunawan (Rohmadi, 2004: 32) mendefinisikan tindak tutur direktif sebagai tindak tutur yang dilakukan oleh penuturnya dengan maksud agar lawan tutur melakukan tindakan yang disebutkan dalam ujaran itu. Menurut Tarigan (1986: 47) tindak tutur direktif dimaksudkan untuk menimbulkan efek melalui tindakan penyimakan. Ibrahim (1993: 27) mendefinisikan tindak tutur direktif adalah tindak tutur yang mengekspresikan sikap penutur terhadap tindakan yang akan dilakukan oleh mitra tutur. Ibrahim membagi tindak tutur direktif menjadi enam jenis, yang terdiri dari: *requestives, questions, requirements, prohibitive, permissives, dan advisories*.

Fokus penelitian ini mengacu pada tindak tutur ilokusi direktif yang terdapat pada tuturan *Costumer Service* Dinas Sosial. Berikut ini dikemukakan penggunaan bentuk tindak ilokusi direktif yang ada pada CS Dinas Sosial misalnya: “Dinas Sosial Provinsi

DKI Jakarta meminta masyarakat untuk mengecek pendaftaran DTKS di website yang disediakan oleh Dinas Sosial. Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta mengatakan bahwa “Cek Pendaftaran DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) disini! Pendaftaran bisa diakses melalui jake atau situs dtks.jakarta.go.id.” Tindakan ilokusi direktif disampaikan pada tanggal 12 Mei 2022 di media sosial Instagram mereka. Bentuk tindakan ilokusi direktif ditunjukkan pada kata cek pendaftaran DTKS disini! yang berarti penutur memiliki maksud direktif menyuruh agar masyarakat untuk mengerjakan apa yang disampaikan oleh mereka.

Contoh kedua yaitu “Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta meminta masyarakat yang sedang antri dalam pelayanan untuk duduk dengan dialog “silahkan duduk bu, mari saya bantu permasalahannya”. Tindakan ilokusi direktif tersebut disampaikan secara langsung oleh CS Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 28 Juni 2022. Bentuk tindakan ilokusi direktif ditunjukkan pada kata silahkan duduk yang berarti penutur memiliki maksud direktif menyuruh agar lawan tutur melaksanakan tindakan yang disebutkan dalam tuturan.

Contoh ketiga yaitu “Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta menyampaikan permohonan maaf atas keterlambatan pencairan Kartu Lansia Jakarta (KLJ), dan Kartu Peyandang Disabilitas Jakarta (KPDJ) yang semula ditargetkan bulan Juni 2020 berubah menjadi bulan Juli 2020, diakibatkan kendala diluar kendala kami. Jadwal pencairan akan kami informasikan lebih lanjut. Mohon kesabarannya, terimakasih”. Tindakan ilokusi direktif dari kutipan di atas disampaikan di Sosial Media pada tanggal 30 Juni 2020. Bentuk tindakan ilokusi direktif ditunjukkan pada kata mohon bersabar yang berarti penutur memiliki maksud direktif memohon agar lawan tutur atau semua masyarakat penerima manfaat melakukan tindakan yang disebutkan dalam tuturan.

Tindakan ilokusi direktif menurut Prayitno (2011:42) bahwa kategori kesantunan direktif dibagi menjadi 6 kategori, kategori tersebut adalah; tipe memerintah, tipe meminta, tipe mengajak, tipe memberi nasihat, tipe mengkritik, dan tipe melarang. Dengan kata lain tindakan ilokusi direktif bertujuan untuk mendapatkan sesuatu dari mitra tutur sebagaimana dikehendaki penutur.

Alasan penelitian ini menarik untuk diteliti karena banyak ditemukan tindakan ilokusi direktif yang dominan dalam tuturan *Customer Service*, khususnya menyuruh, mengharap, meminta, memohon, menasihati, melarang dan mengajak. Bentuk bahasa yang ada dalam tuturan *Customer Service* mempunyai maksud dengan berbagai tujuan oleh si penutur bahasa yaitu mempunyai maksud mengharapkan sesuatu dari mitra tutur. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk tindakan ilokusi direktif pada tuturan *Customer Service* Dinas Sosial, mendeskripsikan strategi tindakan ilokusi direktif pada tuturan *Customer Service* Dinas Sosial, dan menemukan teknik tindakan ilokusi direktif pada tuturan *Customer Service* Dinas Sosial.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam sebuah kalimat pertanyaan yaitu: Bagaimana tindakan ilokusi direktif *customer service* Dinas Sosial DKI Jakarta serta implikasinya pada pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA? Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tindakan ilokusi direktif *customer service* Dinas Sosial DKI Jakarta serta implikasinya pada pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang digunakan untuk mendeskripsikan penggunaan tindak tutur direktif pada saat interaksi *Customer Service* Dinas Sosial DKI Jakarta. Data dan hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah data tuturan lisan deskripsi jenis dan fungsi tindak tutur direktif *Customer Service* Dinas Sosial DKI Jakarta dalam melayani masyarakat. Untuk memperoleh deskripsi mengenai tindak tutur yang digunakan dalam interaksi *customer service* dalam melayani masyarakat tersebut, maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik padan pragmatik. Teknik padan pragmatik merupakan teknik yang alat penentunya di luar, terlepas, dan tidak menjadi bagian dari bahasa (*language*) yang bersangkutan seperti penutur, lawan tutur atau konteks. Dalam hal ini setiap tuturan akan dicari maksudnya, kemudian dikategorikan berdasarkan jenis tuturan dan fungsinya yang berbeda-beda. Teknik lain yang digunakan adalah teknik klasifikasi. Menurut Bungin (2007: 156) teknik klasifikasi dilakukan untuk membangun kategori-kategori dan kemudian satuan makna dan kategori dianalisis serta dicari hubungan satu dengan lainnya untuk menemukan makna, arti dan tujuan isi komunikasi. Teknik ini digunakan untuk mengklasifikasikan jenis dan fungsi tindak tutur direktif yang digunakan dalam interaksi belajar mengajar. Data yang terkumpul dicatat dalam kartu data dan selanjutnya diidentifikasi jenis dan fungsi tindak tutur direktif.

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan bekal pengetahuan tentang tindak tutur direktif dalam interaksi belajar mengajar. Kemudian data dipilih dan diklasifikasikan berdasarkan jenis dan fungsi. Setelah kegiatan klasifikasi dilakukan, peneliti melakukan tahap menganalisis data. Kegiatan analisis data dilakukan dengan menggunakan kartu data. Data yang sudah dianalisis selanjutnya direkap dalam lembar rekam data, sehingga dapat diketahui frekuensi pemakaian jenis dan fungsi tindak tutur direktif dalam interaksi *Customer Service* Dinas Sosial DKI Jakarta.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri berperan sebagai human instrument (perencana, pengumpul data, penafsir data, penganalisis data, dan pelapor hasil penelitian). Pengetahuan dan wawasan kebahasaan peneliti menjadi kunci pokok dalam keberhasilan penelitian. Dalam melakukan penyimakan, peneliti menggunakan alat perekam (*voice recorder* dan *handycam*) untuk memudahkan tahap pencatatan ke dalam kartu data.

Dalam kaitannya dengan pemerolehan data, data diperoleh dari sumber lisan. Data lisan diperoleh dengan cara menyimak tuturan *customer service* kepada masyarakat, tuturna masyarakat kepada *customer service* dalam interaksi yang resmi. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan SBLC (Simak, Bebas, Lihat, Cakap). Menurut Sudaryanto (1993: 134) dalam menggunakan teknik SBLC ini peneliti tidak terlihat langsung dalam dialog, konverensi, atau imbal bicara, jadi tidak ikut serta dalam proses pembicaraan orang-orang yang saling berbicara. Peneliti hanya sebagai pemerhati dengan penuh minat tekun mendengarkan apa yang dibicarakan.

Untuk mendapatkan data yang valid, teknik lanjut yang dapat sekaligus dilakukan adalah teknik rekam dengan *voice recoder* atau *handycam* sebagai alatnya. Tahap pengumpulan data selanjutnya adalah tahap pencatatan data dalam bentuk bahasa tulis kartu data. Kartu data dilengkapi dengan kode-kode nomor data yang meliputi nomor rekaman dan nomor urutan tuturan *customer service*. Penggunaan kartu data ini memudahkan klasifikasi dan pengecekan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan sumber data observasi di Dinas Sosial. Dinas Sosial merupakan unsur pelaksana yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang sosial, Dinas Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Dinas Sosial dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dikoordinasikan oleh Asisten Kesejahteraan Rakyat Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 20 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial, Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta merupakan unsur pelaksana yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah dengan tugas sebagai penyelenggara urusan pemerintah di bidang sosial, untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Sosial menyelenggarakan kedudukan, tugas dan fungsi.

Adapun tugas dari Dinas Sosial DKI Jakarta yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sosial. Fungsi dari Dinas Sosial DKI Jakarta yaitu sebagai berikut:

1. Penyusunan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Dinas Sosial;
2. Pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Dinas Sosial;
3. Penyusunan kebijakan, pedoman dan standar teknis pelaksanaan urusan sosial;
4. Pelayanan rekomendasi, pengawasan, pengendalian, monitoring dan evaluasi perizinan dan non perizinan di bidang sosial;
5. Pelayanan rehabilitasi sosial anak, lanjut usia, penyandang disabilitas, tuna sosial, ODHA, BWBLP, korban penyalahgunaan NAPZA dan korban tindak kekerasan;
6. Pengendalian, penjangkauan, penyaluran dan rujukan penyandang masalah kesejahteraan sosial;
7. Pemberdayaan sosial individu, keluarga, masyarakat, tenaga dan lembaga kesejahteraan sosial;
8. Pemberdayaan pemberdayaan, pendampingan, serta fasilitasi bagi fakir miskin sesuai dengan lingkup tugasnya;
9. Pengembangan peran serta masyarakat dalam pemberdayaan sosial dan penggalangan peran aktif serta kemitraan masyarakat dan dunia usaha;
10. Pelayanan penghargaan kepada pahlawan, perintis kemerdekaan dan masyarakat.

Berdasarkan hal-hal diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial DKI Jakarta memiliki tugas dan fungsi yaitu menyusun dan melaksanakan mulai dari rencana, anggaran serta kebijakan yang berkaitan dengan bidang sosial.

Observasi dilakukan selama 3 (tiga) hari berturut-turut yaitu mulai dari tanggal 10-12 Juni 2022. Berikut ini hasil dari penemuan selama pelaksanaan observasi:

Tabel 1 Tabulasi Tindak Tutur *Customer Service* dalam Melayani Masyarakat

No.	Tanggal Observasi	Temuan	Klasifikasi
1.	10 Juni 2022	Mohon bersabar ya bu	Permintaan
2.	10 Juni 2022	Boleh lihat KTP nya bu	Permintaan
3.	10 Juni 2022	Mohon menunggu sesuai antrian ya pak	Permintaan
4.	11 Juni 2022	Ayo dipake maskernya bu	Permintaan
5.	11 Juni 2022	KTP nya mas	Permintaan
6.	12 Juni 2022	Silahkan mengisi form pendaftarannya bu	Perintah

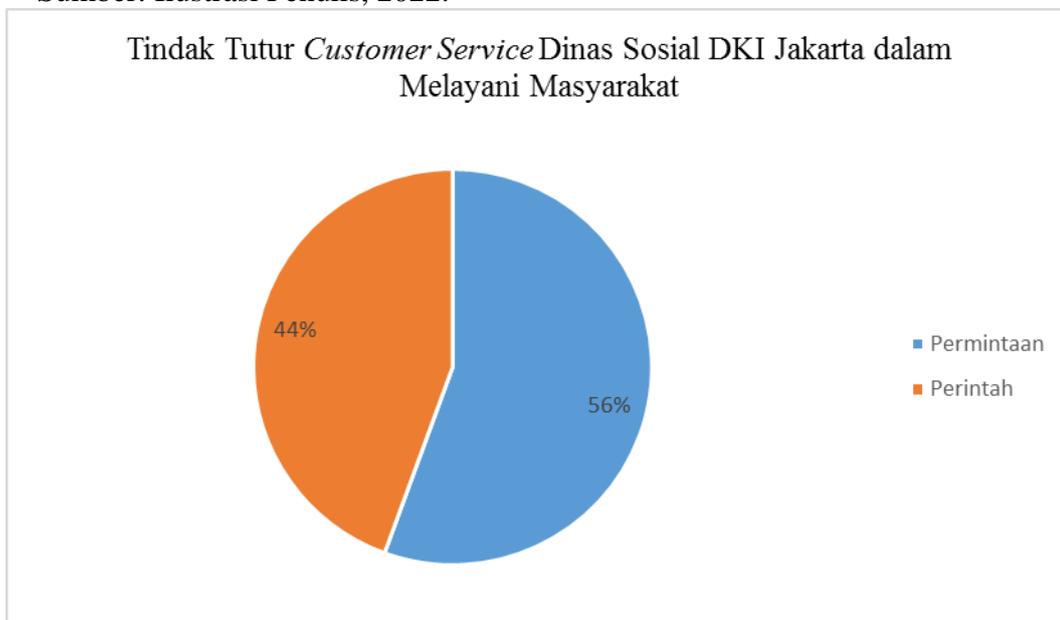
7.	12 Juni 2022	Silahkan ibu buka google siladu	Perintah
8.	12 Juni 2022	Silahkan ibu mendaftarkan jika sudah ada pembukaan DTKS	Perintah
9.	12 Juni 2022	Silahkan ibu datang kembali saat pembukaan DTKS sudah dibuka	Perintah

Sumber: Ilustrasi Penulis, 2022.

Tabel 2 Rekapitulasi Tindak Tutur *Customer Service* dalam Melayani Masyarakat

No.	Klasifikasi	Jumlah	Persentase
1.	Permintaan	5	56%
2.	Perintah	4	44%
Total		9	100%

Sumber: Ilustrasi Penulis, 2022.



Gambar 1 Diagram Pie Tindak Tutur Customer Service Dinas Sosial DKI Jakarta dalam Melayani Masyarakat

Sumber: Ilustrasi Penulis, 2022.

Diagram pie diatas didapatkan dari perhitungan rekapitulasi Tindak Tutur Customer Service Dinas Sosial DKI Jakarta dalam Melayani Masyarakat pada tabel 2. Berdasarkan hasil penelitian terhadap tindak tutur *customer service* Dinas Sosial DKI Jakarta dalam melayani masyarakat, peneliti menemukan 9 temuan tindak tutur. Tindak tutur direktif jenis permintaan sebanyak 9 data atau 56% dan tindak tutur direktif perintah sebanyak 4 data atau 44%.

Diagram diatas merupakan persentase hasil penelitian tindak tutur *customer service* Dinas Sosial DKI Jakarta dalam melayani masyarakat. Berdasarkan diagram diatas, dapat disimpulkan bahwa tindak tutur direktif permintaan memiliki persentase paling tinggi yaitu sebesar 56% atau 5 data dibandingkan dengan tindak tutur direktif perintah.

Berdasarkan deskripsi dan temuan data diatas, bisa disimpulkan bahwa tindak tutur direktif menyuruh yang paling mendominasi tindak tutur *customer service* dinas sosial DKI Jakarta dalam melayani masyarakat. Tindak tutur menyuruh termasuk dalam tindak tutur direktif perintah. Arti dari tindak tutur menyuruh yaitu menginstruksikan seseorang untuk melakukan sesuatu sesuai dengan yang diminta oleh penutur.

Dalam melayani masyarakat, *customer service* dinas sosial DKI Jakarta ditemukan sebanyak 9 data yang merupakan tindak tutur direktif diantaranya adalah mohon bersabar ya bu, boleh lihat KTP nya bu, mohon menunggu sesuai antrian ya pak, ayo dipake maskernya bu, KTP nya mas, silahkan mengisi form pendaftarannya bu, silahkan ibu buka google siladu, silahkan ibu mendaftarkan jika sudah ada pembukaan DTKS, silahkan ibu datang kembali saat pembukaan DTKS sudah dibuka.

Seluruh kata tersebut termasuk dalam tindak tutur direktif permintaan (*requestives*), dan perintah (*requirements*). Dengan kata lain, dalam penelitian ini hanya ditemukan 2 klasifikasi tindak tutur direktif yang dilakukan oleh *customer service* dinas sosial DKI Jakarta dalam melayani masyarakat. Pada klasifikasi tindak tutur direktif *requestives* ditemukan 5 data yaitu “boleh lihat KTP nya bu”, “KTP nya mas”, “mohon bersabar ya bu”, “mohon menunggu sesuai antrian ya pak”, “ayo dipake maskernya bu”. Terakhir yaitu tindak tutur direktif perintah (*requirements*) yang terdiri dari 4 data yaitu “silahkan mengisi form pendaftarannya bu”, “silahkan ibu buka google siladu”, “silahkan ibu mendaftarkan jika sudah ada pembukaan DTKS” dan “silahkan ibu datang kembali saat pembukaan DTKS sudah dibuka”.

Customer service dinas sosial DKI Jakarta telah menerapkan tindak tutur direktif dengan baik sesuai dengan klasifikasinya masing-masing seperti *requestives* (permintaan) dan *requirements* (perintah). Secara teori, tindak tutur direktif yang dilakukan oleh *customer service* dinas sosial DKI Jakarta dapat mempengaruhi citra perusahaan. Jika *customer service* dapat mengekspresikan atau membentuk tindak tutur direktif dengan tepat, maka akan mendapat penilaian atau feedback yang baik dari masyarakat. Maka dari itu, dalam prakteknya para *customer service* DKI Jakarta harus tetap menggunakan tindak tutur direktif dalam melayani masyarakat yang sesuai dengan fungsinya agar tidak terjadi kesalahpahaman yang pada akhirnya dapat memperburuk citra dari dinas sosial itu sendiri.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, maka penelitian ini mendukung penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya seperti Evi Novianti (2008), Fitriah (2008), Novika Kurniari (2010), David Kurniawan (2010), Endah Dwi W (2011) dan Ika Septiana C (2012) yang menemukan bahwa di setiap objek yang mereka teliti pasti memiliki atau menemukan tindak tutur direktif. Selain itu, hasil penelitian ini sama dengan beberapa penelitian terdahulu seperti Fitriah (2008) dan Ika Septiana C (2012) yang menemukan tindak tutur direktif meminta, memohon, mengajak dan menyuruh di dalam penelitiannya. Meskipun demikian, penelitian lain juga menemukan hal yang serupa namun terdapat beberapa tindak tutur direktif tambahan yang terdapat didalam hasil penelitiannya.

Implikasi terhadap Pembelajaran Bahasa Indonesia

Pembelajaran merupakan usaha yang terencana agar seseorang membentuk dirisecara positif tertentu dalam kondisi tertentu. Kegiatan dirancang untuk memberikan pengalaman belajar yang melibatkan proses mental dan fisik melalui interaksi antar peserta didik dengan guru, lingkungannya dan sumber belajarlainnya dalam rangka pencapaian kompetensi dasar (BSNP dalam Warsita, 2008:266).

Pada penelitian ini peneliti mengaitkan dengan pembelajaran di SMA dengan materi teks negosiasi. Pada pembelajaran ini peneliti merujuk pada silabus Kurikulum 2013 yang diantara terdapat Kompetensi Inti dan Kompetensi Dasar. Implikasi tindak tutur yang diteliti terdapat pada KD. 3.11 dan 4.11 menganalisis isi struktur dan

kebahasaan teks negosiasi. Berikut ini merupakan kompetensi dasar dan indikator pencapaian kompetensinya:

- 3.11 Menganalisis isi, struktur (orientasi, pengajuan, penawaran, persetujuan dan penutup) dan kebahasaan teks negosiasi. Adapun indikator pencapaian kompetensinya yaitu:
 - 3.11.1 Mengidentifikasi isi teks negosiasi
 - 3.11.2 Menentukan struktur teks negosiasi
 - 3.11.3 Menganalisis kebahasaan teks negosiasi
- 4.11 Mengkonstruksikan teks negosiasi dengan memerhatikan isi, struktur (orientasi, pengajuan, penawaran, persetujuan, penutup) dan kebahasaan
 - 4.11.1 Membuat teks negosiasi dengan memerhatikan isi, struktur dan kebahasaan
 - 4.11.2 Memainkan peran dialog negosiasi dengan memerhatikan isi, struktur dan kebahasaan

Tujuan dari pembelajaran tersebut yaitu melalui kegiatan pembelajaran dengan menggunakan metode bermain peran (*role playing*) dengan pendekatan saintifik, peserta didik dapat menganalisis isi, struktur dan kebahasaan teks negosiasi serta dalam ketrampilan memerankan dalam praktik nyata/lisan dengan rasa ingin tahu, tanggung jawab, disiplin selama proses pembelajaran dan bersikap jujur, percaya diri serta pantang menyerah.

Berdasarkan Kompetensi Dasar dan indikator pencapaian kompetensi yang telah disebutkan sebelumnya dalam pembelajaran bahasa Indonesia. Terdapat materi yang berkaitan dengan tindak tutur yang dapat di aplikasikan oleh siswa ketika sedang berkomunikasi. Tujuannya ialah agar siswa dapat menggunakan bahasa dengan santun, baik dalam pembelajaran lisan maupun tulisan secara kreatif.

Cara yang digunakan dalam membelajarkan tindak tutur adalah dengan mengimplikasikan terhadap kompetensi dasar persamaan dan perbedaan struktur teks negosiasi. Siswa diberikan materi pembelajaran teks negosiasi. Dari teks tersebut siswa diberi tugas untuk membandingkan persamaan dan perbedaan kedua teks negosiasi baik dalam memberikan pengajuan, penawaran, dan persetujuan, setelah itu siswa menganalisis dan mengidentifikasi persamaan dan perbedaan dari teks tersebut. Kemudian guru memberikan pendapat kepada peserta didik dengan menggunakan bahasa yang santun. Setelah melakukan tugas tersebut, peserta memberikan tanggapan mengenai teks negosiasi dengan menggunakan bahasa yang santun. Hal ini juga dapat dijadikan bahan penilaian bagi guru pada keterampilan siswa dalam memproduksi teks negosiasi.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dalam hal ini peneliti bisa melakukan penarikan kesimpulan bahwa customer service dinas sosial DKI Jakarta dalam melayani masyarakat menjalankan tindak tutur direktif didalamnya. Tindak tutur direktif yang ditemukan dalam penelitian ini terdiri dari tindak tutur direktif permintaan (*requestives*) dan tindak tutur direktif perintah (*requirements*). Dari kedua macam tindak tutur direktif yang ditemukan, tindak tutur direktif permintaan (*requestives*) merupakan tindak tutur yang paling dominan atau paling banyak ditemukan pada saat *customer service* dinas sosial DKI Jakarta melayani masyarakat.

Customer service dinas sosial DKI Jakarta dalam melayani masyarakat ditemukan 9 data yang merupakan tindak tutur direktif. Tindak tutur direktif permintaan (*requestives*) ditemukan 5 data, tindak tutur direktif perintah (*requirements*) ditemukan 4 data. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa customer service dinas sosial DKI

Jakarta telah menerapkan tindak tutur direktif dalam melayani masyarakat. Tujuannya yaitu agar tugas dan fungsi dari dinas sosial DKI Jakarta berjalan dengan optimal.

Penggunaan tindak tutur direktif *customer service* dalam melayani masyarakat dapat berimplikasi terhadap pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA. Jika dikaitkan dengan kurikulum 2013, tindak tutur direktif *customer service* dapat diterapkan pada KD. 3.11 dan 4.11 menganalisis isi struktur dan kebahasaan teks negosiasi. Contoh penggalan tuturan yang mengandung tindak tutur, yakni langkah-langkah menulis teks negosiasi. Dalam hal ini, siswa dapat belajar menggunakan bahasa yang baik dan benar agar proses negosiasi yang dilakukan bisa tercapai atau berhasil.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang dengan tulus ikhlas telah memberikan bantuan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Dr. Bambang Sumadyo, selaku Dosen Pembimbing Materi Universitas Indraprasta PGRI.
2. Ahmad Khairil Anam, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Teknik Universitas Indraprasta PGRI.
3. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-per satu yang telah membantu proses penyelesaian penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan baik bentuk, isi, maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak diterima dengan tangan terbuka demi kebaikan penyusunan artikel ini. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Ibrahim, Abd Syukur. (1993). *Kajian Tindak Tutur*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Leech, Geoffrey. (1982). *The Principles of Pragmatics*. Terjemahan. Oka, M.D.D. dan Setyadi Setyapranata (Penerjemah). 1993. Prinsip- Prinsip Pragmatik. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Rohmadi. Muhamad. (2004). *Pragmatik: Teori dan Analisis*. Yogyakarta: Lingkar Media.
- Sudaryanto. (1993). *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Tarigan, Henry Guntur. (1986). *Pengajaran Pragmatik*. Bandung: Angkasa.
- Wijana, I Dewa Putu. (1996). *Dasar-dasar Pragmatik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yule, George. (1996). *Pragmatics*. New York: Oxford University Press. Terjemahan. Indah Fajar Wahyuni (penerjemah). 2006. Pragmatik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.