

**KAJIAN TUTURAN ASERTIF DALAM PENAWARAN KULINER DI
KONTAINER CAFE UMM**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Dhea Ainie Sagatha Aviana

(201710080311007)

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

**KAJIAN TUTURAN ASERTIF DALAM PENAWARAN KULINER DI
KONTAINER CAFE UMM**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Prasyarat Memperoleh

Gelar Sarjana Pendidikan Bahasa Indonesia



Disusun Oleh:

Dhea Ainie Sagatha Aviana

(201710080311007)

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

JUDUL:

**KAJIAN TUTURAN ASERTIF DALAM MENAWARKAN KULINER DI
KONTAINER CAFE UMM**

Oleh:

Dhea Ainie Sagatha Aviana

2017100803110007

Telah memenuhi persyaratan untuk dipertahankan di depan dewan penguji dan
disetujui pada tanggal 29 Mei 2024

Menyetujui

Pembimbing I



Arif Setiawan, M.Pd

Pembimbing II



Candra Rahma Wijaya Putra, S.Pd., MA

LEMBAR PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Malang

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Bahasa Indonesia

Tanggal 5 Juni 2024

Mengesahkan,

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Malang

Dekan,



Prof. Dr. Trisakti Handayani, MM.

Dewan Penguji

1. Dr. Arif Budi Wuriyanto, M.Si.
2. Arti Prihatini, M.Pd.
3. Arif Setiawan, M.Pd.
4. Candra Rahma Wijaya Putra, S.Pd., M.A.



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhea Ainie Sagatha Aviana

NIM : 2017100803110007

Jurusan : Pendidikan Bahasa Indonesia

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Tugas akhir dengan judul "Kajian Tuturan Asertif Dalam Penawaran Kuliner Di Kontainer *Cafe UMM*" adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIAT, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTI NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 29 Mei 2024

Yang menyatakan,



Dhea Ainie Sagatha Aviana

ABSTRAK

Dhea Sagatha Ainie, 2024. Kajian Tutur Asertif dalam Penawaran Kuliner di Kontainer *Café* UMM. Skripsi. Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia, FKIP Universitas Muhammadiyah Malang. Pembimbing (1) Arif Setiawan, M.Pd. Pembimbing (2) Candra Rahma Wijaya Putra, S.Pd., MA.

Kata Kunci: Tutur asertif, pragmatik, tutur asertif dalam pelayanan

Komunikasi dapat dilakukan melalui lisan maupun tulis baik secara langsung ataupun tidak langsung dari penutur kepada mitra tutur. Tindak tutur menurut Scarle terdapat beberapa macam tindak tutur ilokusi, salah satunya adalah tindak tutur asertif. Tindak tutur asertif ialah pernyataan kalimat atau ucapan yang mengaitkan pada kebenaran kalimat seperti pernyataan, sindirian, keluhan dan tuduhan. Tindak tutur asertif merupakan tutur yang termasuk dalam kajian pragmatik. Tutur asertif merupakan penyampaian pernyataan sebenarnya. Berdasarkan hal tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimanakah bentuk tindak tutur asertif dalam pelayanan penawaran kuliner di Kontainer *Café* UMM? (2) Apa saja fungsi yang terdapat pada tindak tutur asertif dalam pelayanan penawaran kuliner di Kontainer *Café* UMM.

Penelitian tentang kajian tutur asertif dalam penawaran kuliner di Kontainer *Café* UMM menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menggunakan instrumen transkrip rekaman yang dikaji dalam bentuk deskripsi. Penelitian ini dilakukan di Kontainer *Café* UMM, karena *café* tersebut menggunakan bentuk tata bahasa dan perilaku mengarah pada tutur asertif. Beberapa tahapan yang dilakukan pada penelitian ini ialah reduksi data berupa angket respon dari pegawai dan transkrip rekaman pegawai dan pelanggan, lalu di analisis serta dikelompokkan dalam jenis tutur asertif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bentuk tutur asertif dalam penawaran di Kontainer *Café* UMM serta fungsi tutur asertif dalam bentuk pelayanan. Beberapa tindak tutur asertif dalam menawarkan kuliner di Kontainer *Café* UMM ditemukan beberapa jenis tindak tutur asertif yaitu cara pegawai menyampaikan menu dan menjelaskan menu di *café* tersebut, memberikan tawaran promo menu serta beberapa pegawai nyaman dan tindak sungkan menyampaikan keluhan atau permintaan pada pegawai pada pegawai tersebut. Hal tersebut tindak tutur asertif yang dilakukan pegawai di Kontainer *Café* UMM didukung pula dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan pada *café* tersebut.

ABSTRACT

Dhea Sagatha Ainie, 2024. Study of Assertive Speech in Culinary Offerings at UMM Container Café. Thesis. Indonesian Language Education Study Program, FKIP University of Muhammadiyah Malang. Supervisor (1) Arif Setiawan, M.Pd. Supervisor (2) Candra Rahma Wijaya Putra, S.Pd., MA.

Keywords: Assertive speech, pragmatics, assertive speech in service

Communication can be done verbally or in writing, either directly or indirectly from the speaker to the speech partner. According to Scarle, there are several types of speech acts, one of which is assertive speech acts. Assertive speech acts are statements of sentences or utterances that relate to the truth of sentences such as statements, allusions, complaints and accusations. Assertive speech acts are speech that is included in the study of pragmatics. Assertive speech is conveying actual statements. Based on this, the problem formulation in this research is (1) What is the form of assertive speech acts in culinary offering services at Kontainer Café UMM? (2) What are the functions of assertive speech acts in culinary offering services at Kontainer Café UMM?

Research on the study of assertive speech in culinary offerings at Kontainer Café UMM uses a qualitative approach with descriptive methods. Using recording transcript instruments that are studied in the form of descriptions. This research was conducted at Kontainer Café UMM, because the café uses grammatical forms and behavior that leads to assertive speech. Several stages carried out in this research were data reduction in the form of response questionnaires from employees and transcripts of employee and customer recordings, then analyzed and grouped into types of assertive speech.

The results of this research show the form of assertive speech in offers at Kontainer Café UMM as well as the function of assertive speech in the form of service. There were several types of assertive speech acts in offering culinary delights at Kontainer Café UMM, namely the way employees presented the menu and explained the menu at the café, offered promo menus and some employees felt comfortable and hesitated in conveying complaints or requests to the employees. This assertive speech act carried out by employees at Kontainer Café UMM is also supported by the Standard Operating Procedures that have been established at the café.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis haturkan Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk syarat memperoleh gelar sarjana Pendidikan Bahasa Indonesia Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Malang dengan judul “Kajian Tutar Asertif Dalam Penawaran Kuliner Di Kontainer *Café* UMM” Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini dapat selesai berkat bimbingan bantuan dan motivasi dari banyak pihak. Maka dari itu dengan ketulusan hati penulis menghaturkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Arif Setiawan, M.Pd. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dengan baik hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Candra Rahma Wijaya Putra, S.Pd., MA. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dengan baik hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Orang tua dan suami yang tak henti-hentinya selalu mendoakan dan memotivasi untuk senantiasa bersemangat dan tak mengenal kata putus asa. Terima kasih atas segala dukungannya, baik secara material maupun spiritual hingga terselesaikannya laporan ini.
4. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Namun demikian tiada manusia yang sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan untuk menjadikan skripsi ini lebih sempurna.

Malang, 29 Mei 2024

Dhea Ainie Sagatha

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Penelitian Akademis.....	3
1.4.2 Manfaat Penelitian Praktis.....	3
1.5 Definisi Operasional.....	3
BAB II	4
KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Kajian Teori.....	4
2.1.1 Teori Pragmatik	4
2.1.2 Pengertian Teori Pragmatik (tujuan/fungsi, makna/maksud) ...	4
2.1.3 Lingkup Kajian Pragmatik.....	5

2.1.4	Fungsi Tindak Tuturan Asertif dan Konteks Penggunaannya ..	6
2.1.5	Bentuk Tindak Tutur Asertif Dalam Pelayanan.....	7
BAB III.....		9
METODE PENELITIAN		9
3.1	Jenis & Pendekatan.....	9
3.2	Kehadiran Peneliti.....	9
3.3	Lokasi Penelitian	9
3.4	Sumber Data	9
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	11
3.6	Teknik Analisis Data	11
3.7	Pengecekan Keabsahan Temuan	11
3.8	Tahap-Tahap Penelitian	12
BAB IV.....		13
HASIL DAN PEMBAHASAN		13
4.1	Hasil	13
4.1.1	Bentuk Tindak Tutur Asertif Dalam Pelayanan Kuliner di Kontainer <i>Café</i> UMM.....	13
4.1.2	Fungsi Tindak Tutur Asertif Dalam Penawaran Kuliner di Kontainer <i>Café</i> UMM.....	17
4.2	Pembahasan	18
BAB V.....		20
KESIMPULAN DAN SARAN		20
5.1	Kesimpulan	20
5.2	Saran.....	20
DAFTAR PUSTAKA		21

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator Tutur Asertif Dalam Penawaran Kuliner	10
Tabel 2. Data Informan di Kontainer <i>Café</i> UMM	13



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Link Data Dukungan Transkrip Dialog Tindak Tutur Asertif di Kontainer <i>Cafe</i> UMM.....	29
Lampiran 2. Transkrip Dialog Tutur Asertif di Kontainer <i>Cafe</i> UMM	30
Lampiran 3. Transkrip Dialog Rekaman Tindak Tutur Asertif.....	34



DAFTAR PUSTAKA

- Apriastuti, N. N. A. A. A. (2017). Bentuk, Fungsi dan Jenis Tindak Tutur dalam Komunikasi Siswa di Kelas IX Unggulan SMP PGRI 3 Denpasar. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Pembelajaran*, 1(1), 38–47.
- Artati, A., Wardhana, D. E. C., & Basuki, R. (2020). Tindak Tutur Ilokusi Asertif, Direktif, Ekspresif, Komisif, dan Deklaratif pada Program Gelar Wicara Mata Najwa. *Diksa : Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 6(1), 43–57. <https://doi.org/10.33369/diksa.v6i1.9687>
- Astuti, F. (2018). Tindak Tutur Asertif Dalam Film Belle Et Sebastien Karya Nicolas Vanier. *Skripsi*, 3, 1–13. <http://dx.doi.org/10.1186/s13662-017-1121-6><https://doi.org/10.1007/s41980-018-0101-2><https://doi.org/10.1016/j.cnsns.2018.04.019><https://doi.org/10.1016/j.cam.2017.10.014><http://dx.doi.org/10.1016/j.apm.2011.07.041><http://arxiv.org/abs/1502.020>
- Irawan, A. W. (2022). Kesantunan Tindak Tutur Asertif Pada Pelayanan Informasi Hotel Aryaduta Palembang dan Implikasinya Terhadap Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia. *Skripsi*, 8.5.2017, 2003–2005.
- Nuramila. (2020). Tindak Tutur Dalam Media Sosial: Kajian Pragmatik. In *Yayasan Pendidikan dan Sosial Indonesia Maju (YPSIM)* (Vol. 53, Issue 9). https://eprints.uny.ac.id/8371/3/BAB_2-05210144025.pdf/online/131020
- Nurmiwati, N., & Darmurtika, L. A. (2018). Studi Kesantunan Tindak Tutur Asertif Di Kalangan Pegawai Di Kabupaten Bima Dalam Pelayanan Prima (Kajian Sosiopragmatik). *Jurnal Ilmiah Telaah*, 3(1), 14. <https://doi.org/10.31764/telaah.v3i1.273>
- Rahardi, K. (2019). Pragmatik: Konteks Intralinguistik dan Konteks Ekstralinguistik. In *Amara Books*. http://repository.usd.ac.id/36035/1/BUKU_AJAR_PRAGMATIK_KONTEKS_luaran_tambahan_pertama.pdf
- Ratna, S.S., M.Hum., M. P. (2020). Strategi Kesantunan Dalam Melayangkan

Protes di Restoran Jepang Kajian Sosiopragmatik. *Kiryoku*, 4(2), 124–129.
<https://doi.org/10.14710/kiryoku.v4i2.124-129>

Safriani, N., Mahmud, S., & Iqbal, M. (2018). Tindak Tutur Asertif Dalam Novel Perempuan Terpasung Karya Hani Naqshabandi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan PBSI*, 3(1), 67–77.

Sahir, H. S. (2022). *Metodologi Penelitian*.

Saifudin, A. (2019). Teori Tindak Tutur dalam Studi Linguistik Pragmatik. *LITE: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Budaya*, 15(1), 1–16.
<https://doi.org/10.33633/lite.v15i1.2382>

Salma, S. (2022). Tindak Tutur Asertif dalam Indonesia Lawyers Club (ILC). *Nuances of Indonesian Language*, 2(2), 91–99.
<https://doi.org/10.51817/nila.v2i2.113>

Sari, D. E. (2016). Analisis Tindak Tutur Asertif dalam Novel Tembang Perawan Karya Yuni Retnowati dan Relevansinya pada Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMP. *Universitas PGRI*, 19.

Suhartono. (2020). Pragmatik Konteks Indonesia. In *Graniti*.
https://repository.usd.ac.id/36035/1/BUKU_AJAR_PRAGMATIK_KONTEKS_luaran_tambahan_pertama.pdf

Sulistiyadi. (2013). Tindak Tutur Asertif Dalam Novel Pawestri Tanpa Idhentiti Karya Suparto Brata. *Skripsi, May*, 106.

Yuliantoro, A. (2020). *Analisis Pragmatik*.



FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA

bind.umm.ac.id | bahasasastra@umm.ac.id | @bahasaindonesiaumm | BAHASASASTRAUMM

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



LEMBAR HASIL CEK PLAGIASI

Ketua Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP UMM Menyatakan bahwa:

Nama : Dhea Ainie Sagata

NIM : 201710080311007

Telah melakukan uji kesamaan Karya Ilmiah dalam bentuk Tugas Akhir (Skripsi) dengan hasil sebagai berikut:

Bagian Skripsi (BAB)	Presentase Hasil Kesamaan
BAB I Pendahuluan	5%
BAB II Kajian Pustaka	13%
BAB III Metode Penelitian	3%
BAB IV Hasil dan Pembahasan	1%
BAB V Kesimpulan dan Saran	6%

Berdasarkan presentase hasil uji kesamaan, dapat disimpulkan bahwa hasil deteksi plagiasi telah memenuhi syarat dan ketentuan yang telah diatur pada Peraturan Rektor No. 2 Tahun 2017.

Malang, 15 Agustus 2024

a.n. Ketua Program Studi
Sekretaris Program Studi,


Candra Rahma Wijaya P., M.A.



Kampus I

Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II

Jl. Bendungan Sutarni No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 582 060

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id