

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tindak tutur menurut Scarle terdapat macam-macam tindak tutur ilokusi yang bentuk salah satu jenisnya yaitu tindak tutur asertif. Hal ini merupakan tindak tutur yang dikaji di dalam pragmatik. Tindak tutur asertif berfungsi pernyataan sesuatu agar dinilai benar atau tidaknya hal tersebut (Salma, 2022). Tindak tutur asertif pada hasil penelitian (Artati dkk, 2020) meliputi tiga hal yakni, melaporkan, mengucapkan dan menyebutkan. Menurut (Sari, 2016) fungsi tindak tutur asertif digunakan untuk mengungkapkan hal, misalnya; menyatakan, memberi saran, mengeluh, dan melaporkan.

Hal tersebut juga dilakukan pada suasana dan keperluan dalam menyampaikan informasi, contohnya pada dialog film, penawaran promosi pada restaurant, hotel maupun kafe, tindak tutur lainnya pula terdapat pada novel maupun tembang. Contoh pada penelitian Safriani dkk (2018) tentang tuturan asertif pada sebuah novel dengan judul “Perempuan Terpasung” karya Hani Naqshabandi berupa bentuk kata menyarankan “Bagaimana jika kita mengangkat tema malam pernikahan?”, hal tersebut termasuk pada bagian tindak tutur asertif yaitu menyarankan.

Bentuk tindak tuturnya, seperti ilokusi, lokusi dan perlokusi. Tetapi bentuk yang digunakan untuk melayani atau pelayanan, tindak tutur ilokusi yang digunakan adalah tutur asertif (Irawan, 2022). Menurut Austin dalam (Saifudin, 2019) tutur asertif yaitu tuturan yang mengaitkan pada kebenaran kalimat seperti pernyataan, sindiran, keluhan dan tuduhan. Pada penelitian tersebut juga dinyatakan bentuk tutur asertif pada pelayanan yaitu diucapkan oleh karyawan kepada pengunjung tempat “Saya dapat memastikan bahwa situasi pada tempat ini aman dan terkendali Bapak/Ibu” hal ini dinyatakan dalam bentuk tutur asertif.

Tutur kata yang digunakan dalam penelitian tersebut contohnya tutur kata asertif, karena dalam tindak tutur asertif bisa memperlancar dalam hal komunikasi, memperjelas pernyataan penyampaian pesan antar pegawai dengan pelanggan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurmiwati & Darmurtika (2018); Ratna (2020) bahwa tutur asertif ini tepat digunakan dalam pelayanan pelanggan dalam perusahaan untuk mengembangkan usaha karena pegawai dan pelanggan dapat mengemukakan pendapat, alasan, penolakan, memberikan penjelasan atau klarifikasi. Dalam banyak literatur pragmatik dipaparkan bahwa sebuah tuturan dikatakan mempraanggapkan atau mempreuposisikan tuturan lain apabila ketidakbenaran tuturan yang diperanggapkan mengakibatkan kebenaran dan ketidakbenaran yang dapat disampaikan (Rahardi, 2019).

Alasan memilih tindak tutur asertif dalam penawaran kuliner di Kontainer *Café* UMM yaitu dalam pengamatan peneliti selain *café* tersebut sebagai lingkungan bekerja peneliti, *café* tersebut juga menerapkan standar operasional dalam pelayanan dan standar operasional. Beberapa SOP (Standar Operasional Prosedur) mengarah pada bentuk tutur bahasa dan perilaku yang mengarah pada tutur asertif pada pelayanan penawaran kuliner. Proses tindak tutur asertif yang akan dianalisis yaitu tutur asertif dalam pelayanan penawaran kuliner di Kontainer *Café* UMM.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Beberapa hal yang akan dibahas sebagai berikut:

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?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mengangkat judul “Kajian Tutur Asertif Dalam Penawaran Kuliner di Kontainer *Café* UMM” yang bertujuan untuk mendeskripsikan kajian tutur asertif dalam penawaran kuliner di Kontainer *Café* UMM. Penelitian ini dilakukan di Kontainer *Café* UMM, karena menurut manajer pada *café* tersebut tempat ini menerapkan tutur asertif pada karyawannya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Penelitian Akademis**

Memberikan informasi dalam bidang bahasa khususnya tindak tutur asertif.

### 1.4.2 Manfaat Penelitian Praktis

Menunjukkan gambaran tentang bagaimana bentuk tindak tutur asertif terhadap pelayanan kuliner di Kontainer *Café* UMM.

### 1.5 Definisi Operasional

Hal ini dimaksudkan untuk menyamakan pemahaman yang sama terhadap istilah-istilah yang digunakan. Berikut beberapa istilah operasional:

1. Asertif merupakan pernyataan kebenaran seperti menyatakan keluhan, saran dan informasi.
2. Ilokusi merupakan tindakan yang berfungsi untuk menginformasikan sesuatu.
3. Pragmatik merupakan kajian tentang hubungan antara bahasa dan pemahaman bahasa.

