

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Teori

Teori dalam penelitian ini merupakan acuan dalam mengkaji beberapa hal yang diteliti. Hal tersebut digunakan sebagai konsep, definisi untuk menganalisis beberapa fenomena yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan model hubungan antar variabel yang diteliti. Tujuan adanya teori ini untuk menjelaskan hasil akhir dari penelitian.

##### 2.1.1 Teori Pragmatik

Beberapa pernyataan tentang pragmatik lengkap dikemukakan oleh Glanberg (2005) & Ariel (2008) dalam (Suhartono, 2020), pragmatik merupakan studi tentang sesuatu yang disampaikan penutur dengan pernyataan sesungguhnya. Gazdar, Heatherington dalam (Yuliantoro, 2020) menyatakan bahwa pragmatik merupakan tindak tutur dalam situasi khusus pada konteks sosial. Jadi, pragmatik merupakan studi tentang pernyataan sesuai pada situasinya.

Abd. Syukur Ibrahim (1993:12) yang dikutip dalam penelitian Yuliantoro (2020) berpendapat bahwa pragmatik: pertama, berhubungan dengan bahasa dalam komunikasi. Kedua, dalam penggunaan bahasa yang tergantung pada situasi. “Penutur dalam menyampaikan sesuatu sama dengan penyampaian apa yang dimaksud antar penutur”.

##### 2.1.2 Pengertian Teori Pragmatik (tujuan/fungsi, makna/maksud)

Aktivitas manusia dalam kesehariannya tidak terlepas dari penggunaan bahasa dalam berkomunikasi. Dalam komunikasi tersebut dibutuhkan bahasa yang mempunyai peranan yang sangat penting. Adapun tentang pembahasan bidang bahasa yang mengkaji hal tersebut disebut pragmatik. Pragmatik merupakan studi hakikatnya studi pragmatik ini yaitu bagaimana bahasa itu digunakan dalam berkomunikasi (Nuramila, 2020). Pragmatik ini memiliki kaitan sangat erat dengan tindak tutur. Austin (1962)

menyatakan bahwa terdapat tiga jenis yakni tindak tutur lokusi, tindak tutur ilokusi dan tindak tutur perlokusi. Dengan demikian, dapat dikatakan pragmatik juga memiliki tujuan untuk membahas bagaimana penutur memilih bentuk bahasa dalam menyampaikan tujuan untuk bertutur.

### **2.1.3 Lingkup Kajian Pragmatik**

Menurut teori Scarle (dalam Artati dkk, 2020) kajian pragmatik tindak tutur terbagi menjadi tiga jenis yaitu tindak tutur lokusi, ilokusi dan perlokusi. Tindak tutur lokusi merupakan tindakan mengucapkan kata sesuai dengan makna itu. Lalu tindak tutur ilokusi yakni berbicara tentang maksud, fungsi atau ujaran yang bersangkutan. Ketiga, tindak tutur perlokusi yakni efek yang dihasilkan penutur dengan mengatakan sesuatu (Artati dkk, 2020). Dalam kajian pragmatik diperlukan pengartian tentang makna yang diucapkan oleh penutur. Kajian pragmatik menekankan maksud dibalik sebuah kalimat bukan hanya kalimat yang terkandung pada kalimat tersebut (Astuti, 2018).

Pada kehidupan sehari-hari tindak tutur seseorang seringkali digunakan dalam memberi pernyataan, saran, keluhan dan menyampaikan tuntutan maupun paksaan. Tindak tutur tersebut dilakukan dalam tindak tutur asertif. Tindak tutur asertif tersebut termasuk dalam bagian tindak tutur ilokusi (Astuti, 2018). Bentuk contoh dari tutur asertif menurut Scarle seperti memberi pernyataan, saran, keluhan, tuntutan atau paksaan. Berikut contoh-contoh kalimatnya.

1. Apakah kau melihat jejaknya? Ini bukanlah jejak harimau, ini pasti binatang buas. (Asertif bentuk pernyataan).
2. Maaf, saya terlambat. (asertif bentuk sebuah tindakan penyesalan atau keluhan)
3. Kita tidak boleh membiarkan dirinya sendirian disini. (asertif bentuk tindakan mengusulkan).

Pada kajian pragmatik terdapat tindak tutur asertif, tindak tutur ini mengartikan tentang pernyataan sesuatu yang bernilai benar (Salma dkk, 2021). Penelitian lain yang dikemukakan oleh (Apriyanti, 2017) bahwa tutur

asertif merupakan bentuk pernyataan dalam bentuk ekspresi menyatakan, mengutarakan dalam memberikan informasi. Bentuk penyampaiannya mengarah pada bentuk kesopanan, contoh “Saya nyatakan bahwa kota ini sangat bersih”.

#### **2.1.4 Fungsi Tindakan Tuturan Asertif dan Konteks**

##### **Penggunaannya**

Menurut teori Scarle (Astuti, 2018) dalam tindak tutur asertif memiliki enam fungsi bahasa: fungsi referensial, konatif, emotif, metalingual, fatis dan puitik. Pendapat lain dari Scarle dalam (Apriastuti, 2017) indikator fungsi tutur asertif adalah:

1. Fungsi tindak tutur asertif bertujuan untuk memberi informasi kepada yang ditutur dan penutur.
2. Dapat menyatakan tuturan antara penutur dan yang ditutur.
3. Menuntut, melaporkan atau memberikan kesaksian antar penutur dan yang ditutur.

Menurut teori Scarle (Sulistyadi, 2013) adapun fungsi asertif yaitu menyatakan dalam artian memberikan suatu informasi maupun menginformasikan sesuatu kepada seseorang. Contoh: “Saya malam-malam pergi ke hutan untuk mencari mangsa”. Fungsi asertif yang lain yaitu menyarankan seperti memberi ungkapan saran atau pendapat kepada seseorang. Contoh: “Dicatat disini saja, lo. Nomor telepon dua orang saja sudah cukup”. Membanggakan atau ungkapan untuk menyatakan rasa bangga, contoh: “Alhamdulillah saya bisa memiliki semua ini berkat dukungan dan doa dari keluarga saya”. Asertif lain yaitu seperti mengeluh, menyombongkan dan masih banyak hal lain lagi.

Pada pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa tindak tutur asertif ialah menyatakan sesuai ujaran serta apa yang terjadi. Seperti menyatakan pendapat, membanggakan, memberi nasihat, menyatakan keluhan dan menyatakan hal lain. Penggunaan tindak tutur asertif yaitu digunakan sebagai ungkapan oleh pitutur dalam menyatakan sesuatu.

### 2.1.5 Bentuk Tindak Tutur Asertif Dalam Pelayanan

Pada sektor pelayanan hal apapun, seperti hotel, restoran ataupun pelayanan lainnya diperlukan tindak tutur kesopanan untuk memberikan rasa nyaman kepada pelanggan. Oleh karena itu diperlukannya tindak tutur asertif agar pelanggan dapat menyatakan berbagai pendapat, keluhan, mengabarkan, memberi saran atau nasihat, begitupun sebaliknya pegawai kepada pelanggan. Adapun tindak tutur dalam pelayanan menurut teori Austin dalam (Nurmiwati & Darmurtika, 2018) terdapat beberapa indikator yaitu:

1. Menyambut kedatangan antar pegawai, lalu pegawai kepada pelanggan dengan mengucapkan “Selamat datang Bapak/Ibu”
2. Memberikan saran kepada pelanggan untuk memakai jaket hari ini karena cuaca sedang dingin, seperti “Bapak/Ibu, kami sarankan hari ini untuk memakai jaket atau pakaian hangat karena cuaca hari ini dingin”. Atau bisa dalam memberikan saran dalam menawarkan menu makanan atau minuman yang cocok untuk hari ini, atau menu unggulan dari perusahaan tersebut.
3. Menyatakan keluhan pelanggan kepada pegawai jika ada pegawai yang kurang sopan atau kurang ramah.
4. Tindak tutur asertif dengan menyatakan kebanggan. Seperti membuat pelanggan untuk tidak sungkan dalam menyampaikan keinginannya dan datang kembali di tempat tersebut.
5. Melaporkan antar pegawai tentang informasi yang diperlukan untuk disampaikan kepada antar pegawai atau kepada pelanggan.

Sehingga pada pernyataan diatas bahwa tutur asertif juga diterapkan dalam hal pelayanan. Biasanya tindak tutur asertif ini diterapkan pada dunia bisnis seperti hotel, restoran, *café* dan wirausaha yang mengedepankan pelayanan nyaman untuk pelanggan. Serta dapat disimpulkan bahwa tindak tutur asertif dalam bentuk pelayanan mengarah pada struktur atau SOP (Standar Operasional Prosedur) pada setiap industri bisnis. Berikut adalah indikator yang digunakan dalam tutur asertif penawaran kuliner.

**Tabel 1. Indikator Tutur Asertif Dalam Penawaran Kuliner**

<b>Indikator</b>	<b>Aktivitas</b>
Menyambut Kedatangan Tamu	Mengucapkan selamat pagi, siang atau selamat datang kepada pelanggan.
Memberikan saran kepada pelanggan.	Memberikan saran pemilihan menu makanan dan minuman kepada pelanggan.
Menyatakan keluhan atau saran kepada pegawai	Pelanggan menyampaikan keinginan menu yang akan dipesan.
Menyatakan kebanggaan kepada pelanggan	Pegawai memberikan menu rekomendasi atau pegawai memberikan promo yang sedang berlaku di tempat tersebut.

