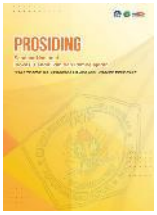
Prosiding
Seminar Nasional Inovasi pendidikan dan Pembelajaran
Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni
IKIP PGRI Bojonegoro
Tema "Inovasi pendidikan dan Pembelajaran di era digital untuk Pengalaman Belajar Imersif"



Analisis Tindak Tutur Ilokusi dan Perlokusi Pada Interaksi Kasir dan pelanggan Kafe di Bojonegoro

Moh Dika Hermanto[1], Muhammad Sholehhudin[2], Syahrul Udin[3]
[1,2,3]Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, IKIP PGRI Bojonegoro, Indonesia
mohdikahermanto@gmail.com[1], sholehudin@ikippgribojonegoro.ac.id[2],
syahruludin04@gmail.com[3]

abstrak— Penelitian ini difokuskan pada analisis tindak tutur ilokusi dan perlokusi dalam komunikasi antara kasir dan pelanggan kafe di Bojonegoro. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data penelitian ini diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh peneliti adalah berupa ujaran atau percakapan antara kasir dengan pelanggan yang berada di kafe golden sand dan kafe 999 Bojonegoro. Data sekunder yang diperoleh peneliti yaitu melalui buku, artikel maupun jurnal. Peneliti menggunakan metode simak dengan teknik Simak Bebas Libat Cakap (SBLC) dalam proses pengumpulan data. Dalam hal ini, penggunaan bahasa yang disimak ialah penggunaan tuturan ilokusi dan perlokusi serta makna pada interaksi kasir dan pelanggan kafe golden sand dan kafe 999 Bojonegoro. Metode simak dalam penelitian ini melibatkan penggunaan teknik rekam dan teknik catat sebagai prosedur pengumpulan data. Teknik catat diterapkan setelah proses simak dan rekam selesai, dengan tujuan untuk mentranskrip data yang diperoleh. Proses analisis data pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang melibatkan tiga tahapan utama dalam analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa dalam interaksi kasir dan pelanggan kafe di Bojonegoro ditemukan lima jenis tindak tutur ilokusi, yaitu asertif, direktif, ekspresif, komisif, dan deklaratif. Selain itu terdapat tindak tutur perlokusi yang berupa perlokusi verbal dan perlokusi verbal nonverbal.
Kata kunci— Tindak Tutur Ilokusi, Perlokusi, Interaksi Kasir dan Pelanggan Kafe

Abstract— This study focuses on the analysis of illocutionary and perlocutionary speech acts in communication between cashiers and cafe customers in Bojonegoro. This study uses a descriptive qualitative approach. The data for this study were obtained through primary and secondary data. The primary data obtained by the researcher were in the form of speech or conversations between cashiers and customers at the Golden Sandcafe and 999 cafe Bojonegoro. Secondary data obtained by the researcher were through books, articles and journals. The researcher used the listening method with the Free Listening for Speech (SBLC) technique in the data collection process. In this case, the use of language that was listened to was the use of illocutionary and perlocutionary speech acts and meaning in the interaction between cashiers and customers at the Golden Sand cafe and 999 cafe Bojonegoro. The listening method in this study involved the use of recording and note-taking techniques as data collection procedures. The note-taking technique was applied after the listening and recording processes were completed, with the aim of transcribing the data obtained. The data analysis process in this study used the Miles and Huberman model which involved three main stages in qualitative data analysis,

namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Based on the results of data analysis and discussion, it can be concluded that in the interaction between cashiers and cafe customers in Bojonegoro, five types of illocutionary speech acts were found, namely assertive, directive, expressive, commissive, and declarative. In addition, there are perlocutionary speech acts in the form of verbal perlocutionary and nonverbal verbal perlocutionary.

Keywords— Illocutionary Acts, Perlocutionary Acts, Interaction between Cashier and Cafe Customers

PENDAHULUAN

Bahasa merupakan media komunikasi utama yang dimanfaatkan manusia untuk menyampaikan pesan, gagasan, maupun informasi kepada pihak lain. Bahasa dapat dipahami sebagai sistem lambang bunyi yang bersifat arbitrer dan dimanfaatkan oleh suatu komunitas sosial untuk berinteraksi, bekerja sama, serta membentuk identitas diri. (Mailani., dkk., 2022). Franesti (2021) menambahkan bahwa bahasa adalah alat yang digunakan untuk memudahkan penyampaian perasaan, gagasan serta perilaku. Berbeda dengan Hoerudin (2021) Mengemukakan bahwa fungsi esensial bahasa terletak pada perannya sebagai alat untuk menjalin komunikasi dan membangun kerja sama dalam kehidupan bermasyarakat.

Mucharam (2022) berpendapat bahwa komunikasi melibatkan rangkaian peristiwa saling bertukar informasi dalam hubungan antar pribadi, kelompok, organisasi, atau masyarakat. Komunikasi dapat diartikan sebagai proses pertukaran pesan yang berlangsung antara dua pihak atau lebih, baik dalam bentuk penyampaian maupun penerimaan informasi. Sejalan dengan hal tersebut, Devito dalam Pohan & Fitria (2021) mengartikan komunikasi sebagai proses mengirim atau menerima pesan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih dalam konteks tertentu. Menurut Sudjalil, dkk (2022) konteks merupakan salah satu bagian yang dibahas dalam studi pragmatik.

Pragmatik merupakan ilmu yang mempelajari konteks dan situasi komunikasi antara penutur dan mitra tutur serta pengaruhnya terhadap penafsiran makna oleh mitra tutur (Rismaya., 2020). Menurut Amri (2023) pragmatik diartikan sebagai studi yang mempelajari bagaimana bahasadigunakan dalam berkomunikasi. Hal ini diperkuat oleh Yule dalam Agung., dkk (2021) menuturkan bahwa pragmatik merupakan cabang ilmu linguistik yang mengkaji makna ujaran dengan mempertimbangkan konteks situasional di mana tuturan tersebut berlangsung. Pragmatik memiliki beberapa unsur salah satunya ialah tindak tutur (Bawamenewi., 2020).

Tindak tutur merujuk pada kemampuan individu dalam memanfaatkan bahasa secara sesuai dengan situasi dan konteks komunikasi yang dihadapi (Akbar dalam Putri & Nurlaili., 2021). Menurut Rahmawati dalam Jeri (2022) tindak tutur diartikan sebagai peristiwa komunikasi yang berupa pengucapan kalimat untuk menyampaikan maksud tertentu. Hal ini diperkuat oleh Altikriti dalam Frandika & Idawati (2020) menjelaskan bahwa tindak tutur membahas bagaimana penutur menyampaikan maksud dan pendengar memahaminya.

Kajian tindak tutur dapat dijelaskan melalui teori yang dikemukakan oleh John L. Austin. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Austin dalam bukunya "How

to Do Things with Words" tahun 1962. Menurut Austin, setiap ujaran tidak sekadar berfungsi sebagai penyampai informasi, melainkan juga mengandung tindakan yang dilakukan melalui tuturan tersebut. Austin dalam Relisa & Alwi (2024) mengatakan bahwa tindak tutur terdiri atas beberapa unsur utama, yakni tindak lokusi, ilokusi, dan perlokusi yang masing-masing merepresentasikan aspek berbeda dalam penggunaan bahasa.

Tindak lokusi merupakan tindakan berbahasa untuk mengungkapkan sesuatu dalam makna "mengucapkan" atau sebagai ujaran yang memiliki makna jelas dan dapat dimengerti (Hidayah, dkk., 2020). Tindak tutur lokusi juga diartikan sebagai tindakan berbahasa yang mengungkapkan makna dari suatu tuturan (Damayanti, dkk., 2022). Dalam konteks ini, tindak tutur lokusi dapat muncul dalam bentuk pernyataan, pertanyaan, perintah, maupun bentuk tuturan lainnya (Rohmadi dalam Damayanti, dkk., 2022).

Berbeda dengan tindak tutur lokusi, tindak tutur ilokusi merupakan bentuk ujaran yang berfungsi untuk menyampaikan maksud atau niat tertentu serta memuat makna tersirat dalam tuturan tersebut (Rizza., dkk., 2022). Sependapat dengan Melani & Utomo (2022) berpendapat bahwa tindak ilokusi merupakan jenis tuturan yang bertujuan melaksanakan suatu tindakan sekaligus mengandung maksud tertentu dalam ujaran tersebut. Jenis tindak tutur ilokusi dibedakan menjadi lima kategori, yakni asertif, direktif, komisif, ekspresif, dan deklaratif (Searle dalam Faroh & Utomo., 2020).

Pertama, asertif adalah bentuk tuturan yang bertujuan untuk menyampaikan informasi yang sesuai dengan keadaan yang alami (Searle dalam Widyawati & Utomo., 2020). Kedua, direktif didefinisikan sebagai jenis tuturan yang bertujuan mengajak atau mengarahkan pendengar agar melakukan suatu tindakan tertentu (Putri, dkk., 2022). Ketiga, komisif merupakan jenis tindak tutur di mana penutur mengikat dirinya untuk melaksanakan sesuatu yang telah diungkapkan dalam tuturan tersebut (Rizal., dkk., 2023).

Tindak tutur ilokusi yang keempat ialah tindaak tutur ekpresif. Menurut Dahlia (2022) berpendapat bahwa tindak ekspresif adalah jenis tuturan yang digunakan penutur untuk menyampaikan perasaan atau emosi kepada lawan bicara sebagai bentuk ungkapan internal. Tindak tutur yang kelima ialah deklaratif. Menurut Searle dalam Salam., dkk (2023) mengemukakan bahwa tindak deklaratif adalah jenis tuturan yang dilakukan oleh penutur dengan tujuan menghasilkan perubahan atau penciptaan sesuatu yang baru, seperti status, kondisi, atau situasi tertentu. Selain tindak tutur lokusi dan ilokusi, terdapat pula tindak tutur perlokusi yang juga menjadi bagian penting dalam kajian tindak tutur.

Tindak tutur perlokusi ialah jenis tuturan yang ditujukan untuk memengaruhi atau menimbulkan dampak pada pendengar (Rahardi dalam Amfusina, dkk., 2020). Sejalan dengan hal ini Austin dalam Safitri & Mulyani (2021) mendefinisikan tindak perlokusi sebagai hasil atau dampak yang dicapai melalui sebuah tuturan, seperti memengaruhi, menghalangi, memberi tahu, mengejutkan, atau menipu. Tindak tutur perlokusi menurut Searle dalam Khotimah (2023) terbagi menjadi tiga jenis yaitu tindak perlokusi verbal, nonverbal dan verbal nonverbal.

Tindak tutur perlokusi verbal yaitu respons dan efek dari lawan bicara yang dinyatakan melalui ucapan verbal, seperti menyangkal, melarang, tidak mengizinkan

(Setiani., dkk., 2023). Selanjutnya Khotimah (2023) mengartikan tindak tutur perlokusi nonverbal sebagai respons dan efek yang ditunjukkan oleh lawan bicara melalui gerakan atau tanpa kata-kata, seperti mengangguk, menggeleng, tertawa, tersenyum, bersedih, atau mengeluarkan bunyi tertentu. Lain halnya dengan Agustina & Simarmata dalam Ayu., dkk (2024) berpendapat bahwa perlokusi verbal-nonverbal merupakan reaksi atau dampak yang muncul dari tuturan verbal yang disertai dengan ekspresi atau gerakan tubuh, contohnya seperti melakukan permintaan maaf sambil mengatupkan kedua telapak tangan.

Fenomena tindak tutur dapat dijumpai di berbagai lingkungan sosial, termasuk di kafe-kafe yang terdapat di wilayah Bojonegoro. Kafe digambarkan sebagai ruang sosial yang menjadi tempat berkumpulnya individu dari berbagai latar belakang sosial untuk melakukan pertemuan, berdiskusi, berinteraksi secara informal, serta bertukar informasi yang bernilai. (Nurfadilla, 2024). Salah satu aspek penting dari layanan di kafe adalah pelayanan yang baik melalui interaksi yang efektif (Cicilia, dkk., 2024). Dalam hal ini, komunikasi antara kasir dan pelanggan menjadi bentuk tindak tutur yang sangat penting. Kasir berperan sebagai penghubung pertama antara pelanggan dan layanan yang disediakan, mulai dari menerima pesanan hingga memberikan informasi mengenai menu dan menciptakan suasana yang ramah.

Berdasarkan pemahaman tersebut, penelitian berfokus pada analisis tindak ilokusi dan perlokusi dalam komunikasi antara kasir dan pelanggan kafe di Bojonegoro. Melalui pendekatan pragmatik, tujuan dari penelitian tersebut ialah untuk mengidentifikasi bentuk tindak tutur serta mengkaji makna sosialnya dalam menciptakan interaksi yang efektif, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam kajian pragmatik, khususnya dalam ranah komunikasi layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan fenomena yang diteliti secara mendalam dan sistematis. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap konteks dengan menggambarkan kondisi secara rinci dalam lingkungan yang alami (natural setting), sehingga dapat menangkap realitas yang terjadi di lapangan sebagaimana adanya (Fadli., 2021). Penelitian kualitatif diartikan sebagai suatu pendekatan yang bertujuan untuk mengungkap makna, pemahaman, konsep, karakteristik, gejala, simbol, atau deskripsi terkait suatu fenomena tertentu, dengan memanfaatkan beragam metode penelitian yang sesuai. Pendekatan ini bersifat naturalistik dan holistik, dengan penekanan pada aspek kualitas, memanfaatkan berbagai teknik pengumpulan data, serta disajikan dalam bentuk narasi yang mendalam dalam konteks penelitian ilmiah (Sidiq & Choiri dalam Waruwu., 2023).

Data penelitian ini diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diambil langsung dari obyek penelitian atau merupakan data yang berasal dari sumber asli atau pertama (Suhono & Al Fatta., 2021). Data primer yang diperoleh peneliti adalah berupa ujaran atau percakapan antara kasir dengan pelanggan yang berada di kafe golden sand dan kafe 999 Bojonegoro.

Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh bukan melalui pengamatan langsung, melainkan berasal dari hasil penelitian atau sumber yang telah dikumpulkan oleh peneliti sebelumnya (Marisya & Sukma., 2020). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, artikel, dan jurnal.

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode simak dengan teknik Simak Bebas Libat Cakap (SBLC) untuk pengumpulan data. Metode simak ini dilakukan dengan cara mengamati dan menyimak percakapan yang terjadi antara informan tanpa terlibat langsung dalam dialog (Ilmi & Baehaqie., 2021). Dalam hal ini, penggunaan bahasa yang disimak ialah penggunaan tuturan ilokusi dan perlokusi serta makna pada interaksi kasir dan pelanggan kafe golden sand dan kafe 999 Bojonegoro. Metode simak yang digunakan melibatkan penggunaan teknik merekam dan teknik mencatat sebagai prosedur pengumpulan data. Teknik catat diterapkan setelah proses simak dan rekam selesai, dengan tujuan untuk mentranskrip data yang diperoleh.

Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam Sari dkk. (2022), teknik analisis data kualitatif terdiri dari tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pertama reduksi data adalah proses pengumpulan data yang kemudian diseleksi dan dikelompokkan ke dalam satuan konsep tertentu berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (Ahmad & Muslimah., 2021). Dalam tahapan ini diklasifikasikan berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan, sehingga fokus penelitian ini ialah merangkum hal-hal pokok dalam interaksi kasir dan pelanggan kafe di Bojonegoro terkait tindak tutur yang mengandung makna ilokusi dan perlokusi.

Kedua yaitu penyajian data, yang merupakan proses pengorganisasian informasi yang memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan. Selanjutnya data yang telah dikumpulkan disajikan menggunakan instrumen yang sesuai dengan rumusan yang telah diklasifikasikan. Ketiga adalah penarikan kesimpulan. Miles & Huberman dalam Fibriyanti., dkk (2024) menyatakan bahwa penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian. Dalam studi ini, kesimpulan disusun sebagai respons terhadap fokus penelitian yang telah ditentukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa tindak tutur yang muncul dalam interaksi antara kasir dan pelanggan di kafe Bojonegoro meliputi tindak tutur ilokusi berupa asertif, direktif, ekspresif, komisif, dan deklaratif, serta tindak tutur perlokusi yang mencakup aspek verbal dan nonverbal. Berikut ini adalah penjelasan lebih rinci mengenai temuan tersebut.

Tindak Tutur Ilokusi Asertif

Tindak tutur ilokusi asertif adalah jenis tuturan yang berfungsi untuk menyampaikan pernyataan yang dianggap benar oleh penutur. Dalam penelitian yang telah dilakukan peneliti memperoleh bentuk tindak asertif dalam interaksi kasir dan pelanggan kafe yang berupa pemberitahuan, melaporkan, menyatakan dan informasi. Berikut adalah data tindak tutur asertif yang diperoleh dalam interaksi kasir dan pelanggan kafe di Bojonegoro:

Data 1

Pelanggan : “Berapa kak totalnya?”

Kasir : " Totalnya Rp 167.200 kak."

Pelanggan : "Bayar pakai kartu debit bisa kak?"

Kasir : “Bisa kak.”

Tuturan pada kalimat “Totalnya Rp 167.200 kak” masuk kedalam bentuk tindak tutur ilokusi asertif berupa pemberitahuan. Karena dalam hal tersebut kasir memberitahukan kepada pelanggan jumlah total pesanan yang harus dibayar.

Data 2

Pelanggan : “Kak, ki gak salah ta mau pesenku es hazelnut sama amerikano hot, tapi ini kok lemon tea sama es caramel ya kak?”

(“kak, ini pesanan saya salah, tadi saya pesan es hazelnut sama americano hot tetapi yang datang lemon tea sama es caramel”)

Kasir : "Oh Iya kak, maaf ya kak atas kesalahan kami. nanti pesanannya saya antar ke tempat duduk kakak."

Pelanggan : “Oke kak”.

Tuturan dari data diatas merupakan bentuk tindak tutur asertif berupa melaporkan. hal ini ditandai dengan kalimat “Kak, ini pesanan saya salah, tadi saya pesan es hazelnut sama americano hot tetapi yang datang lemon tea sama es caramel”. Kalimat tersebut bermakna bahwa pelanggan melakukan konfirmasi ke kasir bahwa pesanan yang diantarkan salah tidak sesuai dengan apa yang dipesan pelanggan.

Data 3

Pelanggan : "Oh, ini ada pajaknya ya kak?"

Kasir : "Iya kak ada ppn nya 10%."

Pelanggan : “Oh, baru tahu aku, soalnya baru pertama kali aku ke kafe.”

Tuturan yang diucapkan oleh pelanggan diatas yang berupa “Oh, baru tahu aku, soalnya baru pertama kali aku ke kafe” merupakan bentuk dari tindak tutur ilokusi asertif berupa menyatakan. Pada kalimat tersebut pelanggan mengatakan bahwa dia baru tahu kalau di kafe ada ppn nya, karena dia baru pertama kali ke kafe.

Data 4

Pelanggan : “Ini v60 nya pakai biji kopi apa kak?”

Kasir : “Ini biji kopi arabika jenis gayo asli dari aceh kak.”

Pelanggan : "Saya mau satu dong kak V60 nya."
Kasir : "Baik kak."

Tuturan kasir diatas yang berupa "Ini biji kopi arabika jenis gayo asli dari aceh kak" termasuk dalam bentuk tindak tutur ilokusi asertif berupa informasi. Hal ini dikarenakan adanya informasi yang dituturkan oleh kasir kepada pelanggan bahwa v60 yang ada di kafe biji kopinya menggunakan kopi arabika jenis gayo, yang mana kopi tersebut berasal dari daerah aceh.

Tindak Tutur Ilokusi Direktif

Tindak direktif merupakan jenis tuturan yang bertujuan mengarahkan atau mendorong lawan bicara agar melakukan suatu tindakan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti menemukan bentuk tindak tutur direktif berupa perintah, memberikan saran dan permintaan. Adapun hasil yang diperoleh peneliti pada interaksi kasir dan pelanggan kafe di Bojonegoro yaitu sebagai berikut.

Data 1
Pelanggan : "Kak ada tisu nggak?"
kasir : "Ada kak, silahkan diambil aja."
Pelanggan : "Makasih kak."
kasir : "Sama sama.''

Tuturan diatas termasuk dalam wujud tindak direktif berupa perintah. Tindak direktif perintah yang terjadi berupa "Silahkan diambil aja." Hal ini terjadi karena adanya perintah dari kasir kepada pelanggan untuk mengambil tisu yang sudah disediakan. Tuturan kasir tersebut bertujuan untuk pelanggan mengambil sendiri tisu yang telah disediakan.

Data 2
Kasir : "Kak ini notanya mohon dicek kembali."
Pelanggan : "Sudah sesuai kak, makasih ya."
Kasir : "Sama sama kak."

Bentuk tuturan yang terjadi di atas masuk dalam jenis tindak direktif memberikan saran. Tuturan tersebut terletak pada kalimat yang diucapkan oleh kasir yaitu "Kak ini notanya mohon dicek kembali." Dalam peristiwa ini kasir memberi saran kepada pelanggan untuk mengecek kembali nota yang diberikan. Hal ini dikarenakan kasir ingin memastikan bahwa nota yang diberikan sesuai dengan apa yang telah dipesan pelanggan.

Data 3
Pelanggan : "Kak, boleh minta tambahan gula nggak soalnya masih kepahitan."
Kasir : "Boleh, bentar ya saya ambilkan."
Pelanggan : "Iya, makasih kak."

Tuturan pelanggan yang berupa "Kak, boleh minta tambahan gula nggak soalnya masih kepahitan" dapat digolongkan dalam bentuk tindak direktif permintaan. Yang diharapkan dalam kalimat tersebut adalah pelanggan ingin tambahan gula ke kasir untuk dicampurkan ke dalam minumannya dikarenakan minuman yang dipesan masih terlalu pahit.

Tindak Tutur Ilokusi Komisif

Tindak tutur komisif adalah jenis tuturan yang berfungsi untuk mengikat penutur memberikan janji, sumpah, ancaman, atau penawaran kepada lawan bicara demi menciptakan keuntungan atau kepuasan bagi pihak tersebut. Bentuk tuturan yang diperoleh peneliti pada interaksi kasir dan pelanggan kafe di Bojonegoro meliputi tindak tutur komisif menawarkan sesuatu dan berjanji. Hasil dari penelitian yang telah diperoleh yaitu sebagai berikut.

Data 1

Pelanggan: "Kak nasi goreng seafood satu sama matcha lecinya dua?"

Kasir: "Nasi gorengnya mungkin mau nambah kerupuk udang kak?"

Pelanggan: "Enggak kak."

Pada tuturan diatas terdapat bentuk tindak tutur komisif menawarkan sesuatu yang berupa menawarkan kerupuk udang kepada kasir. Kalimat tindak tutur komisif menawarkan tersebut terletak pada perkataan kasir yaitu "Nasi gorengnya mungkin mau nambah kerupuk udang kak." Dalam perkataan kasir tersebut diharapkan pelanggan mau menambahkan kerupuk udang sebagai pelengkap pada saat makan nasi goreng.

Data 2

Pelanggan: "Kak kentang goreng saya belum ya?"

Kasir: "Oh iya kak maaf ya, nanti kami antar ya kak."

Pelanggan: "Iya kak gapapa."

Tuturan yang terjadi diatas merupakan wujud dari tindak tutur komisif janji. Hal ini terjadi karena terdapat perjanjian kasir kepada pelanggan. Bantuk tindak tiutur komisif yang terjadi berupa "nanti kami antar ya kak." Maksud dari ucapan kasir tersebut ialah jika nanti pesanan kentang goreng yang kelewatan sudah siap akan langsung diantarkan ke tempat duduk pelanggan.

Tindak Tutur Ilokusi Ekpresif

Tindak ekspresif adalah jenis tuturan yang berfungsi untuk menyatakan perasaan atau sikap penutur terhadap suatu hal. Tindak tutur ini dapat meliputi memberi selamat, meminta maaf, berterima kasih, menyalahkan, memuji dan

menunjukan kebencian. Dalam penelitian ini ditemukan tindak tutur ekpresif berupa bertrima kasih, meminta maaf dan memuji. Adapun hasil penelitian yang diperoleh peneliti pada interaksi kasir dan pelanggan kafe di Bojonegoro yaitu sebagai berikut.

Data 1

Pelanggan: "Kak boleh nitip kado sama kue ulang tahun dulu disini gak nanti saya ambil?"

Kasir: "Boleh kak."

Pelanggan: "Terima kasih kak."

Kasir: "Sama-sama kak."

Tuturan diatas yang berupa "Terima kasih kak" adalah bentuk dari tindak ilokusi ekspresif berterima kasih. Dalam kalimat tersebut menunjukan ekspresi pelanggan yang merasa senang dikarenakan diperbolehkan untuk menitipkan kado ulang tahun di kafe.

Data 2

Pelanggan: "Spagetinya ada kak?"

Kasir: "Bentar ya saya cek dulu."

Pelanggan: "Iya."

Kasir: "Maaf kak spagetinya sudah sold out tinggal pasta tapi bumbunya sama dengan spageti."

Pelanggan: "Yaudah gapapa ganti pasta aja kak."

Tuturan yang telah diucapkan oleh kasir yang berupa "Maaf kak spagetinya sudah sold out tinggal pasta tapi bumbunya sama dengan spageti" merupakan bentuk dari tindak tutur ekpresif meminta maaf. Maksud dari ucapan kasir tersebut ialah meminta maaf kepada pelanggan atas kekosongan makanan yang ada pada daftar menu kafe.

Data 3

Pelanggan: "Kak nambah cirengnya satu lagi ya."

Kasir: "Baik kak."

Pelanggan: "Cirengnya enak kak."

Kasir: "Terima kasih kak."

Bentuk tindak tutur yang terjadi pada tuturan diatas adalah tindak tutur ekpresif memuji yang terletak pada perkataan pelanggan yaitu "Cirengnya enak kak." Ucapan pelanggan bermaksud bahwa cireng yang ada di kafe tersebut rasanya enak, karena pelanggan tersebut sudah mencobanya dan memesan untuk kedua kalinya.

Tindak Tutur Ilokusi Deklaratif

Tindak tutur deklaratif merupakan jenis tuturan yang berfungsi untuk mengaitkan isi ujaran dengan realitas atau kondisi yang tengah dialami. Dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasi bentuk tindak tutur deklaratif yang berupa

ungkapan sikap pasrah. Dibawah ini merupakan hasil yang diperoleh peneliti pada interaksi kasir dan pelanggan kafe di Bojonegoro yaitu sebagai berikut.

Data 1

Pelanggan: "Kopi hitam ya mbak satu."

Kasir: "Mau expresso atau americano kak?"

Pelanggan: "Apa ya mbak, terserah penting gak pahit."

Kasir: "Americano aja ya berarti."

Pelanggan: "Iya mbak."

Ucapan pelanggan diatas termasuk dalam bentuk tindak tutur deklaratif pasrah. Hal ini ditandai adanya ketergantungan pelanggan kepada kasir mengenai kopi yang cocok untuk dinikmati. Tuturan pelanggan yang merupakan bentuk tuturan deklaratif pasrah yaitu "Terserah penting gak pahit."

Tindak Tutur Perlokusi Verbal

Tindak tutur perlokusi verbal adalah bentuk ujaran yang mengacu pada dampak atau respons yang ditunjukkan oleh lawan bicara melalui ungkapan verbal. Bentuk tuturan yang ditemukan peneliti pada interaksi kasir dan pelanggan kafe di Bojonegoro berupa tindak tutur perlokusi bentuk verbal. Dibawah ini merupakan pemaparan hasil dari penelitian yang didapat yaitu sebagai berikut.

Data 1

Pelanggan : "Kak, boleh minta tambahan gula nggak soalnya masih kepahitan."

Kasir : "Boleh, bentar ya saya ambilkan."

Pelanggan : "Iya, makasih kak."

Pada tuturan diatas terdapat bentuk tindak tutur perlokusi verbal yang terletak pada ucapan kasir yaitu "Boleh, bentar ya saya ambilkan." Tuturan tersebut terjadi karena adanya efek yang muncul dari kasir yang berupa kasir menyetujui permintaan pelanggan untuk memberikan gula.

Data 2

Pelanggan: "Kak tolong meja yang ada sofanya dibersihkan ya."

Kasir: "Baik kak nanti kami bersihkan."

Pelanggan: "Terima kasih kak."

Kasir "Sama sama."

Tuturan kasir diatas dapat digolongkan dalam bentuk tindak tutur perlokusi verbal. Tindak tutur ini ditandai dengan timbulnya efek yang terjadi pada kasir yaitu menerima permintaan pelanggan untuk membersihkan meja yang masih ada sisa makanan. Tindak tutur tersebut terletak pada perkataan kasir yang berupa "Baik kak nanti kami bersihkan."

Tindak Tutur Perlokusi Verbal Nonverbal

Tindak tutur perlokusi verbal nonverbal adalah suatu tuturan yang menimbulkan efek atau pengaruh kepada lawan tutur melalui kombinasi antara ujaran dengan tindakan gerakan tubuh. Hasil penelitian yang diperoleh dari interaksi kasir dan pelanggan kafe di Bojonegoro berupa tindak tutur perlokusi verbal nonverbal. Dibawah ini dipaparkan penjelasan hasil dari penelitian yaitu sebagai berikut.

Data 1

Pelanggan: "Kak bayar pakek qris ya."

Kasir: "Iya kak."

Pelanggan: "Ini kak sudah masuk ya kak." (Sambil menyodorkan bukti tranfer ke kasir).

Kasir: "Iya kak sudah masuk makasih ya."

Pelanggan: "Sama-sama kak."

Pada tuturan diatas yang berupa "Ini kak sudah masuk ya kak" (Sambil menyodorkan bukti tranfer ke kasir) merupakan bentuk dari tindak tutur perlokusi verbal nonverbal. Hal ini ditandai dengan adanya respon pelanggan dengan ucapan yang disertai dengan gerakan tubuh. Tuturan ini bermaksud untuk memberitahukan kasir bahwa dirinya telah menyelesaikan pembayaran.

Data 2

Pelanggan : "Kamar mandinya dimana kak?"

Kasir : "Disana kak sebelah selatannya meja billiard." (Sambil mengarahkan tangannya kearah selatan).

Pelanggan : "Makasih kak."

Kasir : "Sama-sama."

Ucapan yang disampaikan oleh kasir dapat dikategorikan dalam bentuk tindak tutur perlokusi verbal nonverbal, karena adanya kombinasi antara ucapan disertai dengan tindakan pada saat merespon pertanyaan dari pelanggan. Tindak tutur perlokusi verbal nonverbal tersebut terletak pada ucapan kasir yaitu "Disana kak sebelah selatannya meja billiard." (Sambil mengarahkan tangannya kearah selatan). Dalam tuturan kasir tersebut bertujuan untuk menunjukan kamar mandi agar pelanggan dapat dengan mudah menemukan kamar mandi tersebut.

Data 3

Kasir : "Ini kakaknya mau duduk dimana?"

Pelanggan: "Di pojok sana aja kak." (Tangannya sambil menunjuk ke arah meja yang ada dipojok).

Kasir : "Baik kak."

Respon yang diberikan oleh pelanggan merupakan bentuk dari tindak tutur perlokusi verbal nonverbal, yang ditandai dengan penggabungan antara ucapan verbal dengan gerakan tubuh. Tuturan yang terjadi terletak pada ucapan pelanggan yaitu "Di pojok sana aja kak." (Tangannya sambil menunjuk ke arah meja yang ada

dipojok). Ucapan pelanggan tersebut menunjukan kepada kasir bahwa dirinya ingin duduk dipojok sesuai apa yang dirinya inginkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa interaksi antara kasir dan pelanggan di kafe Bojonegoro mengandung lima jenis tindak tutur ilokusi, yaitu asertif, direktif, ekspresif, komisif, dan deklaratif. Tindak tutur asertif terdiri atas tiga bentuk, yakni memberikan informasi, menyarankan, dan mengajukan permintaan. Sementara itu, tindak tutur direktif juga mencakup tiga jenis, yaitu memberi perintah, menyampaikan saran, dan permintaan. Pada jenis tindak tutur ekspresif, ditemukan tiga bentuk utama, yakni mengucapkan terima kasih, meminta maaf, dan memberikan pujian. Untuk tindak tutur komisif, terdapat dua bentuk, yaitu menyampaikan janji dan menawarkan sesuatu. Sedangkan tindak tutur deklaratif yang ditemukan berbentuk pernyataan pasrah. Selain tindak tutur ilokusi, juga dijumpai tindak tutur perlokusi yang terdiri atas bentuk verbal dan nonverbal.

REFERENSI

Agung, E. N. K., Wijayawati, D., & Pujihastuti, E. (2021). Deiksis dalam pidato pembina upacara di sd negeri sidorejo sebagai bahan ajar materi pidato kelas ix (kajian pragmatik). *Prawara: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, *2*(1), 24-31. https://jos.unsoed.ac.id/index.php/jpbsi/article/view/4315.

Ahmad, A., & Muslimah, M. (2021, December). Memahami teknik pengolahan dan analisis data kualitatif. In *Proceedings of Palangka Raya International and National Conference on Islamic Studies (PINCIS)* (Vol. 1, No. 1). https://e-proceedings.iain-palangkaraya.ac.id/index.php/PICIS/article/view/605.

Amfusina, S., Rahayu, R., & Harliyana, I. (2020). Tindak tutur lokusi, ilokusi, dan perlokusi pada guru mata pelajaran Bahasa Indonesia Di Sma Negeri 1 Nisam. *Jurnal Metamorfosa*, *8*(2), 207-218. https://ejournal.bbg.ac.id/metamorfosa/article/view/1114.

Amri, Y. K. (2023). [Editor buku referensi] praanggapan pragmatik. *Kumpulan berkas kepangkatan dosen*. https://publication.umsu.ac.id/index.php/ht/article/download/2550/2421.

Ayu, A. N. S., Anjani, A., Ramadhani, R. A., Putri, A. F., Aulia, S., Utomo, A. P. Y., & Nugroho, Y. E. (2024). Analisis tindak tutur perlokusi dalam film Kembang Api karya Herwin Novianto. *Student Scientific Creativity Journal*, *2*(5), 01-25. https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/sscj/article/view/3960.

Bawamenewi, A. (2020). Analisis tindak tutur bahasa nias sebuah kajian pragmatik. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, *3*(2), 200-208. http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/view/1217.

Cicilia, V. D., Susylowati, E., Zakiyah, F., & Sandy, D. K. (2024). Eksplorasi campur kode dalam interaksi pelanggan dan barista di kopi Kelud Bangkalan. *Journal of Social, Culture, and Language*, *2*(2), 1-9. https://eco-entrepreneur.trunojoyo.ac.id/jscl/article/view/25588.

Dahlia, D. M. (2022). Tindak tutur ilokusi dalam novel pastelizzie karya indrayani rusady dan implikasinya terhadap pembelajaran bahasa indonesia. *ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, *3*(1), 01-11. https://e-journal.upr.ac.id/index.php/enggang/article/view/7775.

Damayanti, W. (2021). Tindak tutur ilokusi teks poster perbaikan trotoar jalan utama kota pontianak: Kajian teori Searle. *tuahtalino*, *15*(1), 150-163. http://ojs.badanbahasa.kemdikbud.go.id/jurnal/index.php/tuahtalino/article/view/3668.

Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, *21*(1), 33-54. https://scholar.archive.org/work/a3mjph7zgrchfhdz5bah2o66de/access/wayback/https://journal.uny.ac.id/index.php/humanika/article/download/38075/pdf_1.

Faroh, S., & Utomo, A. P. Y. (2020). Analisis tindak tutur ilokusi dalam vlog Q&A Sesi 3 pada kanal Youtube Sherly Annavita Rahmi. *UNDAS: Jurnal Hasil Penelitian Bahasa dan Sastra*, *16*(2), 311-326. http://ojs.badanbahasa.kemdikbud.go.id/jurnal/index.php/undas/article/view/2793.

Fibriyanti, V. M., Suhartono, S., & Efendri, Y. (2024). Relevansi perlokusi dan pemahaman makna tindak tutur penyandang disabilitas dalam film Dunia Tanpa Suara karya Hanung Bramantyo. *Jurnal Genre (Bahasa, Sastra, dan Pembelajarannya)*, *6*(2), 321-336. https://journal2.uad.ac.id/index.php/genre/article/view/10692.

Frandika, E., & Idawati, I. (2020). Tindak tutur ilokusi dalam film pendek "Tilik (2018)". *Pena Literasi*, *3*(2), 61-69. https://jurnal.umj.ac.id/index.php/penaliterasi/article/view/7392.

Franesti, D. (2021). Eksistensi Penggunaan Bahasa Indonesia Yang Baku Di Kalangan Remaja. *FKIP e-Proceeding*, 39-50. https://jurnal.unej.ac.id/index.php/fkip-epro/article/view/24015.

Hidayah, T., Sudrajat, R. T., & Firmansyah, D. (2020). Analisis tindak tutur lokusi, ilokusi, dan perlokusi pada FILM â€ œPAPA MAAFIN RISAâ€. *Parole: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, *3*(1), 71-80. http://journal.ikipsiliwangi.ac.id/index.php/parole/article/view/4466.

Hoerudin, C. W. (2021). Implementasi Bahasa Indonesia sebagai identitas nasional dan sarana penguatan karakter masyarakat. *Kelola: Jurnal Ilmu Sosial*, *4*(2), 24-31. https://etheses.uinsgd.ac.id/id/eprint/68566.

Ilmi, M., & Baehaqie, I. (2021). Tindak Tutur Ilokusi pada Program Acara Talk Show Mata Najwa Episode Gus Mus dan Negeri Teka-Teki. *Jurnal Sastra Indonesia*, *10*(1), 31-36. https://journal.unnes.ac.id/sju/jsi/article/view/40396.

Jeri, E. (2022). *Tindak tutur direktif dalam novel Lebih Senyap dari Bisikan karya Andina Dwifatma (Kajian Pragmatik)* (Doctoral dissertation, IKIP PGRI PONTIANAK). http://digilib.ikippgriptk.ac.id/id/eprint/939/.

Khotimah, H. (2023). Ilokusi dan perlokusi film kartun "Fatātun Kasūlah Wa Fatātun Mujiddah" pada kanal Youtube Arabian Fairy Tales. *Maharaat: Jurnal Pendidikan Bahasa Arab*, *5*(2), 101-125. https://journal.umy.ac.id/index.php/maharat/article/view/17123.

Mailani, O., Nuraeni, I., Syakila, S. A., & Lazuardi, J. (2022). Bahasa sebagai alat komunikasi dalam kehidupan manusia. *Kampret Journal*, *1*(2), 1-10. https://plus62.isha.or.id/index.php/kampret/article/view/8.

Marisya, A., & Sukma, E. (2020). Konsep model discovery learning pada pembelajaran tematik terpadu di sekolah dasar menurut pandangan para ahli. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *4*(3), 2189-2198. https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/697.

Melani, M. V., & Utomo, A. P. Y. (2022). Analisis tindak tutur ilokusi akun Baksosapi. gapakemicin dalam Unggahan di Instagram (Suatu Analisis Pragmatik). *GHANCARAN: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, *3*(2), 250-259. https://ejournal.iainmadura.ac.id/index.php/ghancaran/article/view/3528.

Mucharam, A. (2022). Membangun komunikasi publik yang efektif. *Ikon--Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, *27*(1), 71-82. https://ojs.upi-yai.ac.id/index.php/IKON/article/view/1830.

Nurfadilla, S. (2024). *Pengaruh komunikasi pemasaran, pengalaman pelanggan, dan relationship marketing terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada kafe Havana Garden Kabupaten Bireuen)* (Doctoral dissertation, Universitas Malikussaleh). https://rama.unimal.ac.id/id/eprint/3810/.

Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 29-37. https://pusdikra-publishing.com/index.php/jrss/article/view/158.

Putri, M., Purwaka, A., Perdana, I., & Misnawati, M. (2023). Tindak tutur penolakan ekspresif dalam bahasa Dayak Maanyan Paju Epat di Desa Sababilah. *Atmosfer:*

Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Budaya, dan Sosial Humaniora, *1*(1), 142-152. https://core.ac.uk/download/pdf/328101682.pdf.

Relisa, A. P., & Alwi, N. A. (2024). Analisis tindak tutur guru PGSD dalam pengembangan keterampilan berpikir kritis siswa sekolah dasar. *Jurnal Bintang Pendidikan Indonesia*, *2*(3), 191-201. https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/JUBPI/article/view/3097.

Rismaya, R. (2020). Pelanggaran prinsip kerja sama dan kesantunan berbahasa dalam cuitan Twitter bertema *internalized sexism'internalisasi seksisme*': Suatu kajian pragmatik. *Metahumaniora*, *10*(3), 346-360. https://www.academia.edu/download/74781164/14563.pdf.

Rizal, M. S., Pradipta, F. A., & Utomo, A. P. Y. (2023). Analisis tindak tutur ilokusi asertif dalam daftar putar video dari channel prodi sejarah UNAIR yang berjudul Materi Sejarah: Analysis of Assertive Illocutionary Acts in A Video Playlist From UNAIR History Study Program Channel Entitled Historical Material. *Totobuang*, *11*(1). https://totobuang.kemdikbud.go.id/jurnal/index.php/totobuang/article/view/428.

Rizza, M., Ristiyani, R., & Ahsin, M. N. (2022). Analisis tindak tutur ilokusi pada film Orang Kaya Baru. *Buletin Ilmiah Pendidikan*, *1*(1), 34-44. https://ejournal.papanda.org/index.php/bip/article/view/216.

Safitri, R. D., & Mulyani, M. (2021). Teori tindak tutur dalam studi Pragmatik. *KABASTRA: Kajian Bahasa dan Sastra*, *1*(1), 59-67. https://journal.untidar.ac.id/index.php/kabastra/article/view/7.

Salam, M., Sutejo, S., & Ismail, A. N. (2023). Tindak tutur deklaratif dalam buku Kumpulan Khotbah Jum'at An-Nahdliyyah. *LEKSIS: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, *3*(1). https://jurnal.stkippgriponorogo.ac.id/index.php/Leksis/article/view/244.

Sari, F. D. N., Wardiani, R., & Setiawan, H. (2022). Analisis tindak tutur direktif dalam talkshow Tonight Show (Maret 2021). *Jurnal Bahasa dan Sastra*, *9*(2). https://jurnal.stkippgriponorogo.ac.id/index.php/JBS/article/view/181.

Setiani, N., Sutejo, S., & Ismail, A. N. (2023). Tindak tutur perlokusi dalam novel Dunia Kecil yang Riuh Karya Arafat Nur. *Prosiding Nasional Pendidikan: LPPM IKIP PGRI Bojonegoro*, *3*(1), 165-178. https://prosiding.ikippgribojonegoro.ac.id/index.php/Prosiding/article/view/1609.

Sidiq, M., & Manaf, N. A. (2020). Karakteristik tindak tutur direktif tokoh protagonis dalam novel Cantik Itu Luka karya Eka Kurniawan. *Lingua Franca: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pengajarannya*, *4*(1), 13-21. https://journal.um-surabaya.ac.id/lingua/article/view/3882.

Sudjalil, S., Mujianto, G., & Rudi, R. (2022). Pengintegrasian pendidikan karakter melalui pendekatan pragmatik dalam pembelajaran bahasa Indonesia daring. *Diglosia: Jurnal Kajian Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya*, *5*(1), 49-70. https://www.diglosiaunmul.com/index.php/diglosia/article/view/293.

Suhono, T., & Al Fatta, H. (2021). Penyusunan data primer sebagai dasar interoperabilitas sistem informasi pada pemerintah daerah menggunakan diagram raci (Studi Kasus: Pemerintah Kabupaten Purworejo). *JNANALOKA*, 35-44. https://lenteradua.net/jurnal/index.php/jnanaloka/article/view/33.

Widyawati, N., & Utomo, A. P. Y. (2020). Tindak tutur ilokusi dalam video podcast deddy corbuzier dan najwa shihab pada media sosial youtube. *Jurnal Ilmiah Telaah*, *5*(2), 18-27. https://journal.ummat.ac.id/index.php/telaah/article/view/2377.