



Penggunaan Maksim Kesantunan Oleh *Customer Service* Dalam Peningkatan Pelayanan Tatakan Kopi Di Kota Serang (Kajian Pragmatik)

Veren Aurelia, Dase Erwin Juansah, Erwin Salpa Riansi

Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Abstrak

Received: 20 April 2025

Revised: 27 April 2025

Accepted: 01 Mei 2025

Penggunaan maksim kesantunan dalam komunikasi sehari-hari sangat penting, terutama dalam industri F&B, khususnya pada coffee shop. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pentingnya penerapan maksim kesantunan dalam meningkatkan kualitas pelayanan coffee shop. Latar belakang penelitian adalah adanya penggunaan bahasa yang santun atau tidak santun dalam pelayanan, yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Fokus penelitian ini adalah coffee shop "Tatatakan Kopi" di Kota Serang, dipilih karena sistem pelayanan yang baik, standarisasi produk, dan kreativitas bisnisnya. Penelitian ini mengidentifikasi bentuk pelaksanaan dan pelanggaran maksim kesantunan dalam interaksi pelayanan. Metode penelitian menggunakan observasi dan analisis terhadap interaksi antara pelayan dan pelanggan. Hasilnya menunjukkan bahwa kesantunan, seperti penggunaan bahasa yang baik, senyuman, sapa, dan kemampuan memberikan informasi yang jelas, sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Kesimpulannya, penerapan maksim kesantunan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di coffee shop.

Kata Kunci: Maksim Kesantunan, Customer Service, Coffee Shop

(*) Corresponding Author:

verenaurelia2002@gmail.com,

daseerwin77@untirta.ac.id

salpariansierwin@untirta.ac.id

How to Cite: Aurelia, V., Juansah, D., & Riansi, E. (2025). Penggunaan Maksim Kesantunan Oleh Customer Service Dalam Peningkatan Pelayanan Tatakan Kopi Di Kota Serang (Kajian Pragmatik). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(5.C), 227-238. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/10377>

PENDAHULUAN

Industri *coffee shop* di Indonesia mengalami perkembangan pesat, terutama di kota-kota besar seperti Serang. Gaya hidup masyarakat yang berubah serta meningkatnya pendapatan per kapita mendorong tumbuhnya bisnis *Food & Beverage* (F&B), termasuk *coffee shop*. Berdasarkan data dari "Komunitas Serang Ngopi", terdapat lebih dari 120 warung kopi di Kota Serang yang berkontribusi terhadap perkembangan ekonomi kreatif di wilayah tersebut. Meskipun demikian, tidak sedikit bisnis *coffee shop* yang gagal, terutama karena faktor pelayanan yang kurang memuaskan, manajemen yang tidak efisien, dan kurangnya pengalaman bisnis. Menurut Foodizz.id, salah satu alasan utama kegagalan bisnis kuliner adalah buruknya pelayanan, terutama dalam hal bahasa dan perilaku karyawan terhadap pelanggan.

Salah satu elemen kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan adalah pelayanan prima, yang mencakup penggunaan bahasa yang baik, ramah, dan sesuai dengan prinsip-prinsip kesantunan. Dalam konteks ini, teori maksim kesantunan yang dikemukakan oleh Leech (1993) menjadi relevan. Teori ini mencakup enam maksim, yakni maksim kebijaksanaan, kedermawanan,

penghargaan, kesederhanaan, pemufakatan, dan simpati, yang kesemuanya bertujuan agar proses komunikasi berlangsung dengan lancar, tanpa menyinggung perasaan lawan bicara. Kesantunan dalam berbahasa menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, terutama di industri jasa seperti *coffee shop*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penggunaan maksim kesantunan oleh *customer*

service dalam meningkatkan kualitas pelayanan di "Tatakan Kopi", salah satu coffee shop terbesardi Kota Serang. Fokus penelitian adalah pada pelaksanaan dan pelanggaran maksim kesantunan dalam interaksi antara karyawan dan pelanggan.

Penelitian relevan sebelumnya mencakup studi yang dilakukan oleh Untung Isdanto (2008), yang meneliti pelanggaran maksim kesantunan dalam naskah drama berbahasa Jawa, serta penelitian Julia Sarah (2011) yang menganalisis pematuhan dan pelanggaran prinsip kesantunan di media sosial Facebook. Kedua penelitian tersebut memberikan wawasan tentang bagaimana maksim kesantunan dipatuhi atau dilanggar dalam berbagai konteks komunikasi. Namun, sumber data penelitian ini berbeda karena berfokus pada tuturan *customer service* di *coffee shop*. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru terhadap kajian pragmatik, khususnya terkait penerapan maksim kesantunan dalam industri F&B.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan wujud pelaksanaan dan pelanggaran maksim kesantunan dalam interaksi pelayanan di "Tatakan Kopi". Melalui observasi dan analisis tuturan *customer service*, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap bagaimana kesantunan dalam berbahasa memengaruhi kepuasan pelanggan dan berkontribusi terhadap kesuksesan bisnis *coffee shop* di Kota Serang.

LANDASAN TEORI

1. Sejarah Pragmatik

Pragmatik sebagai cabang ilmu linguistik mulai berkembang di Amerika Serikat pada tahun 1970-an. Sebelumnya, linguistik hanya mencakup bidang tradisional seperti fonetik dan morfologi, sementara kajian makna dikesampingkan. Pada tahun 1950-an, Chomsky menempatkan sintaksis sebagai pusat perhatian, meskipun masih mengabaikan makna. Katz dan koleganya di tahun 1960-an mulai memasukkan makna ke dalam kajian linguistik. Pada tahun 1970-an, Ross dan Lakoff, linguis transformasi-generatif, menyatakan bahwa sintaksis tidak bisa dipisahkan dari konteks situasi, memunculkan ilmu pragmatik. Perkembangan ini banyak dipengaruhi oleh filsuf bahasa Inggris John L. Austin dan muridnya, John R. Searle, yang memperkenalkan dan mengembangkan pragmatik di Amerika Serikat hingga menyebar ke seluruh dunia, termasuk Indonesia.

2. Pengertian Pragmatik

Pragmatik adalah cabang ilmu bahasa yang mempelajari penggunaan bahasa dalam konteks komunikasi praktis, memperhatikan situasi, maksud, dan konteks tuturan. Nababan (1987) menekankan keterkaitan bahasa dengan komunikasi sosial, sedangkan Leech (1993) mengaitkan pragmatik dengan situasi ujar, dan Yule (2006) memfokuskan pada makna yang disampaikan penutur dan ditafsirkan pendengar. Gunawan (2007) menyoroti bagaimanamasyarakat tutur menggunakan

bahasa dalam peristiwa tutur, sedangkan Rahard (2007) melihat pragmatik sebagai semantik perilaku yang menghubungkan makna dengan sikap pengguna bahasa. Ihsan (2011) menekankan pada penggunaan bahasa lisan dalam konteks nyata, dan Rahyono (2012) memperingatkan pentingnya pemahaman konteks untuk menghindari kesalahpahaman. Kesimpulannya, pragmatik mempelajari makna dan penggunaan bahasa sesuai dengan konteks sosial dan situasi tuturan, memungkinkan komunikasi yang lebih tepat dan efektif.

3. Ruang Lingkup Pragmatik

Menurut Gunawan (2007), pragmatik terbagi menjadi dua cabang: pragmalinguistik dan sosiopragmatik. Pragmalinguistik berkaitan dengan tata bahasa dan fokus pada apakah ujaran sesuai dengan kaidah gramatikal. Jika gagal, disebut kegagalan pragmalinguistik.

Sosiopragmatik berkaitan dengan konteks sosial dan budaya, di mana kegagalan dalam menyesuaikan ujaran dengan norma sosiokultural disebut kegagalan sosiopragmatik. Zamzani (2007) menyatakan bahwa sosiopragmatik mempelajari penggunaan bahasa dalam konteks sosial, sementara pragmalinguistik fokus pada aspek-aspek linguistik dalam komunikasi. Kesimpulannya, pragmatik mencakup kajian tata bahasa (pragmalinguistik) dan aspek sosial budaya (sosiopragmatik).

4. Maksim Kesantunan

Prinsip kesantunan dalam komunikasi berfungsi untuk menjaga hubungan harmonis antara penutur dan lawan tutur. Menurut Baryadi (Gunawan, 2007), kesantunan adalah bentuk penghormatan terhadap lawan bicara, yang memungkinkan komunikasi berjalan lancar tanpa menyinggung perasaan. Grundy (Ihsan, 2011) menekankan pentingnya memahami dan menerapkan kesopanan dalam komunikasi lisan maupun tulisan. Fraser (Gunawan, 2007) menambahkan bahwa kesantunan bergantung pada persepsi pendengar, yang menentukan apakah ujaran penutur dianggap santun.

Cruse (Gunawan, 2007) menyarankan untuk menghindari tindakan yang merendahkan atau membatasi kebebasan lawan tutur, serta tidak memuji diri sendiri. Leech (1993) menjabarkan enam maksim kesantunan: maksim kebijaksanaan (mengurangi kerugian orang lain), kedermawanan (mengurangi keuntungan diri sendiri), penghargaan (mengurangi cacian orang lain), kesederhanaan (mengurangi pujian diri sendiri), pemufakatan (mengurangi ketidaksepakatan), dan simpati (mengurangi antipati).

A. Maksim Kebijaksanaan (*Tact Maxim*)

Maksim kebijaksanaan dalam prinsip kesantunan berbahasa bertujuan untuk meminimalkan kerugian dan memaksimalkan keuntungan bagi orang lain dalam komunikasi. Gunawan (2007), Nadar (2009), dan Wijana & Rohmadi (2010) sepakat bahwa peserta komunikasi yang menerapkan maksim ini dianggap santun. Contoh penerapannya adalah ketika seorang barista menawarkan pulpennya kepada customer tanpa menimbulkan kerugian atau perasaan tidak nyaman. Tuturan tersebut menunjukkan sikap menghargai dan menguntungkan lawan bicara, sesuai dengan prinsip kesantunan.

B. Maksim Kedermawanan (*Generosity Maxim*)

Maksim kedermawanan, menurut Gunawan (2007), Nadar (2009), dan Wijana & Rohmadi (2010), terjadi ketika peserta tutur memaksimalkan kerugian dan meminimalkan keuntungan bagi diri sendiri dalam komunikasi. Dengan

mendahulukan kepentingan orang lain, seseorang dianggap santun dalam masyarakat tutur. Contoh penerapannya adalah ketika Barista A menawarkan makanannya kepada Barista B, menunjukkan sikap kedermawanan dengan memprioritaskan keuntungan orang lain dan mengorbankan diri sendiri. Hal ini mencerminkan kesantunan dalam berbahasa.

C. Maksim Penghargaan (*Approbation Maxim*)

Maksim penghargaan, menurut Rahardi (2005), Gunawan (2007), dan Wijana & Rohmadi (2010), menekankan pentingnya menghormati orang lain dalam komunikasi, dengan meminimalkan cacian dan memaksimalkan pujian. Maksim ini mengharapkan peserta tutur untuk tidak saling mengejek atau merendahkan. Contoh penerapannya terlihat pada percakapan mahasiswa, di mana Mahasiswa B memuji Mahasiswa A atas keberhasilannya, menunjukkan sikap yang santun dan menghargai, tanpa menyinggung perasaan pihak lain.

D. Maksim Kesederhanaan (*Modesty Maxim*)

Maksim kesederhanaan atau kerendahan hati, menurut Gunawan (2007), Nadar

(2009), dan Wijana & Rohmadi (2010), menuntut peserta tutur untuk meminimalkan pujian kepada diri sendiri dan memaksimalkan ketidakhormatan terhadap diri sendiri. Orang dianggap tidak santun jika sering memuji diri sendiri. Dalam budaya Indonesia, sikap rendah hati dinilai sebagai kesantunan. Contohnya, ketika B dipuji oleh A atas kemenangannya dalam lomba melukis, B merendahkan diri dengan mengatakan bahwa karyanya biasa saja dan malah memuji lukisan A, menunjukkan sikap santun dan rendahhati.

E. Maksim Permufakatan (*Agreement Maxim*)

Maksim pemufakatan atau kesetujuan, menurut Gunawan (2007), Nadar (2009), dan Wijana & Rohmadi (2010), menekankan pentingnya memaksimalkan kecocokan antara penutur dan lawan tutur serta meminimalkan ketidaksetujuan. Sikap santun tercermin ketika peserta tutur berusaha menciptakan kesepahaman dalam komunikasi. Contohnya, ketika seorang guru mengeluhkan panasnya ruangan, siswa merespon dengan menyalakan kipas angin, menunjukkan kecocokan dan sikap santun dalam interaksi tersebut.

F. Maksim Kesimpatian (*Sympath Maxim*)

Maksim simpati, menurut Gunawan (2007), Nadar (2009), dan Wijana & Rohmadi (2010), menekankan pentingnya memaksimalkan ungkapan simpati dan meminimalkan antipati dalam komunikasi. Sikap simpati ditunjukkan melalui senyuman, anggukan, atau ucapan yang mendukung. Contohnya, ketika seseorang mengungkapkan kegagalannya dalam ujian, temannya memberikan dukungan dengan kata-kata yang penuh simpati, menunjukkan sikap santun dalam komunikasi.

5. Prinsip Kesantunan

Sedikitnya terdapat tiga skala pengukur peringkat kesantunan berbahasa yang sampai kini masih banyak digunakan sebagai dasar acuan penelitian kesantunan berbahasa dengan kerangka linguistik pragmatik. Ketiga macam skala itu adalah: (1) skala kesantunan menurut Geoffrey N. Leech, (2) skala kesantunan menurut Brown and Levinson, dan (3) skala kesantunan menurut Robin Lakoff.

A. Skala Kesantunan Leech

Geoffrey N. Leech (1983) dalam Rahardi (2005) mengemukakan lima skala

kesantunan berbahasa untuk menilai peringkat kesantunan dalam komunikasi. Skala **cost-benefit** menilai kesantunan berdasarkan besar kecilnya kerugian atau keuntungan yang ditimbulkan oleh sebuah tuturan. Tuturan dianggap lebih santun jika dapat menguntungkan pihak lain dan merugikan diri sendiri. Skala **optional** mengukur kesantunan dari banyaknya pilihan yang diberikan dalam komunikasi; semakin banyak pilihan yang tersedia, semakin santun tuturan tersebut. Skala **indirectness** menilai kesantunan berdasarkan tingkat langsung atau tidak langsung dari tuturan; tuturan yang lebih tidak langsung dianggap lebih santun. Skala **authority** menilai kesantunan berdasarkan perbedaan status sosial antara penutur dan mitra tutur; semakin besar perbedaan status, semakin santun tuturan tersebut. Terakhir, skala **social distance** mengukur kesantunan berdasarkan jarak sosial atau tingkat keakraban antara penutur dan mitra tutur; tuturan dianggap lebih santun jika jarak sosial lebih besar.

B. Skala Kesantunan Brown and Levinson

Model kesantunan berbahasa dari Brown dan Levinson (1987) dalam Rahardi (2005) menawarkan tiga skala penentuan peringkat kesantunan tuturan. Pertama, **skala jarak sosial** antara penutur dan mitra tutur, yang dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, dan latar belakang sosiokultural. Semakin tua umur seseorang, peringkat kesantunannya cenderung lebih tinggi. Wanita juga umumnya dianggap lebih santun dibanding pria. Kedua, **skala status sosial** atau kekuasaan relatif antara penutur dan mitra tutur, di manakedudukan asimetrik, seperti dokter dan pasien, menentukan peringkat kesantunan. Ketiga, **skala peringkat tindak tutur** yang mengacu pada kedudukan relatif tindak tutur dalam konteks tertentu, di mana tindakan yang melampaui batas waktu atau norma dapat dianggap tidak sopan, tetapi dalam kondisi khusus bisa dianggap wajar, seperti saat terjadikerusuhan.

C. Skala Kesantunan Robin Lakoff

Robbin Lakoff (1973) dalam Rahardi (2005) menyatakan tiga skala kesantunan dalam bertutur: **skala formalitas**, **skala ketidaktegasan**, dan **skala kesekawanan**. Skala formalitas menekankan pentingnya menjaga jarak yang wajar dan tidak bersikap memaksa agar komunikasi terasa nyaman. Skala ketidaktegasan menunjukkan bahwa pilihan dalam bertutur harus diberikan dan suasana tidak boleh terlalu tegang atau kaku. Skala kesekawanan menekankan pentingnya bersikap ramah dan mempertahankan persahabatan, di mana penutur harus menganggap mitra tuturnya sebagai sahabat agar tercapai kesantunan dalam komunikasi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengkaji pelaksanaan dan pelanggaran maksim kesantunan dalam tuturan *customer service* pada peningkatan pelayanan tatakan kopi di Kota Serang. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi metode simak, yaitu menyimak dialog *customer service*, serta teknik catat untuk merekam dan mencatat percakapan. Data kemudian dianalisis menggunakan metode padan pragmatik, yang mempertimbangkan konteks tuturan.

Langkah-langkah analisis mencakup identifikasi, inventarisasi, klasifikasi, pengodean, dan analisis data. Hasil analisis disajikan secara informal,

menggunakan kata-kata. Sumber data penelitian ini berupa rekaman tuturan customer service yang mengandung pelaksanaan dan pelanggaran maksim kesantunan. Untuk memeriksa keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan melibatkan penyidik ahli guna memastikan validitas dan keakuratan data penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Maksim Kebijaksanaan : Dalam setiap percakapan antara Barista dan Customer, Baristaberupaya untuk memaksimalkan keuntungan bagi Customer dan meminimalkan kerugian,sesuai dengan prinsip maksim kebijaksanaan menurut Wijana dan Rohmadi (2010:52). Percakapan dan Analisis :

1. Dialog 1 : Customer bertanya lokasi pemesanan. Barista memberikan arahan dengan menawarkan bantuan. Ini membantu Customer agar tidak bingung, memaksimalkan keuntungan dengan menawarkan informasi yang jelas.
2. Dialog 2 : Customer bertanya lokasi toilet. Barista menawarkan untuk mengantar, sehingga memudahkan Customer, menunjukkan maksim kebijaksanaan dengan mengurangikebingungan.
3. Dialog 3 : Customer memesan kopi. Barista menawarkan tambahan gula dan akan mengantar ke meja, menunjukkan kesediaan untuk melayani lebih jauh demi kenyamananCustomer.
4. Dialog 4 : Customer meminta pembersihan meja. Barista langsung merespon dengan menawarkan bantuan segera, menunjukkan sikap proaktif yang menguntungkan Customer.
5. Dialog 5 : Customer meminta lap untuk membersihkan tumpahan. Barista menawarkan untuk membersihkan sendiri, meminimalkan usaha Customer, menunjukkan pelaksanaan maksim kebijaksanaan.
6. Dialog 6 : Customer mengeluh tentang rasa minuman. Barista menawarkan untuk membuat minuman baru dan mengantarnya, mengurangi kerugian Customer dan memberikan solusicepat.

Secara keseluruhan, dalam setiap dialog Barista selalu berusaha meminimalkan ketidaknyamanan dan memaksimalkan kenyamanan Customer, yang sesuai dengan maksim kebijaksanaan.

2. Maksim Kedermawanan (*Generocity*) : Analisis ini membahas implementasi Maksim Kedermawanan dalam interaksi antara barista dan pelanggan. Maksim ini mengharuskan pembicara untuk meminimalkan keuntungan pribadi dan memaksimalkan kerugian bagi dirinya, demi memberikan keuntungan bagi lawan bicaranya. Berikut beberapa dialog yang menunjukkan pelaksanaan maksim ini:

1. Dialog 1 :

Customer : *“Ka apakah ada lap kotor? Minuman saya tumpah”*

Barista : *“Oh ada kak, biar saya saja yang membersihkannya ka, kaka duduk dimejasebelah mana?”*

Analisis : Pelanggan ingin membersihkan meja, tapi barista menawarkan untukmelakukannya, sehingga pelanggan merasa nyaman.

2. Dialog 2 :

Customer : *“Kak, boleh request lagu”*

Baristas : *“Boleh kaka dengan senang hati, kaka mau request lagu apa”*

Analisis : Pelanggan ingin request lagu, dan barista dengan senang hati mempersilakan, menunjukkan keinginan untuk memuaskan pelanggan.

3. Dialog 3 :

Customer : *“Kak maaf suhu AC nya bisa di diturunkan lagi?”*

Barista : *“baik kak, biar saya menurunkan suhu Ac agar ruangan ini lebih dingin, tunggusebentar ya kak”*

Analisis : Pelanggan meminta AC diturunkan, barista menawarkan bantuan dengan cepat, meskipun memerlukan usaha lebih dari barista.

4. Dialog 4 :

Customer : *“Kak, makanan saya terlalu pedas, boleh saya mintatambahan kecap?”* Barista : *“Baik ka, sebentar saya akan membawakan kecap ke meja tempat duduk kakaya”*

Analisis : Pelanggan meminta kecap tambahan, barista segera membawakannya ke mejapelanggan untuk memastikan kenyamanan pelanggan.

5. Dialog 5 :

Customer : *“Ka apakah ditempat ini menjual Rokok?”*

Barista : *“Maaf kami tidak menjual rokok ka, tetapi barangkali kaka ingin membelinya, nanti saya belikan rokok ke warung depan”*

Analisis : Barista bahkan menawarkan untuk membelikan rokok di warung saat pelanggan bertanya, meskipun tidak ada keuntungan langsung bagi barista.

Setiap dialog di atas menunjukkan bagaimana barista berusaha memaksimalkan kenyamanan

dan keuntungan pelanggan, meski harus menambah beban atau kerugian bagi diri sendiri, sesuai dengan prinsip Maksim Kedermawanan.

3. Maksim Penghargaan (*Approbation Maxim*) : Maksim Penghargaan (*Approbation Maxim*) berfokus pada penghormatan dan penghargaan kepada orang lain dalam interaksi percakapan. Menurut Wijana dan Rohmadi (2010:54), maksim ini menuntut untuk memaksimalkan rasa hormat dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain. Berikut dialog pelaksanaan maksim penghargaan :

1. Dialog 1 :

Barista : *“Cantik sekali tas yang kakak gunakan, sesuai dengan warna toko kami.”* Customer: *“Terima kasih, saya akan datang lagi jika baristanya ramah seperti kakak.”* Analisis : Barista memuji tas customer, menunjukkan rasa hormat dan meningkatkan keuntungan bagi customer dengan pujian tersebut.

2. Dialog 2 :

Barista : *“Suara kakak lugas, memudahkan kami mencatat pesanan.”* Customer : *“Terima kasih, suara saya memang begitu dari dulu.”* Analisis : Barista memberikan pujian kepada customer, memperlihatkan penghargaan atascara customer berkomunikasi.

3. Dialog 3 :

Barista : *“Wah kakak baik sekali, memesan 10 pcs kopi.”* Analisis : Barista memberikan pujian atas pembelian yang banyak, memperlihatkan rasa hormat dan penghargaan.

4. Dialog 4 :

Barista : *“Wah, t-shirt itu cocok sekali dengan kakak, akan terlihat rapi.”* Analisis : Barista memuji customer atas pilihan barang, memperlihatkan penghormatan melalui pujian.

5. Dialog 5:

Barista : *“Terlalu banyak gula tidak baik untuk kesehatan kakak yang cantik, tetap ingintambahan gula?”*

Customer: *“Tidak jadi, nanti aku gendut.”*

Analisis : Barista memberikan saran yang bijak dengan menambahkan pujian, menunjukkan perhatian pada kesehatan customer.

Setiap dialog menunjukkan penggunaan maksim penghargaan dengan pujian sebagai bentuk rasa hormat kepada customer.

4. Maksim Kesederhanaan (*Modesty*) : Menekankan pentingnya merendahkan diri dalam berkomunikasi, dengan meminimalkan pujian pada diri sendiri dan memaksimalkan penghargaan untuk orang lain. Dalam konteks pelayanan, barista sering menggunakan maksim ini dengan merendahkan diri dan memuji pelanggan atau rekan kerja, menunjukkan sikap rendah hati dalam interaksi mereka. Berikut dialog pelaksanaan maksim kesederhanaan :

1. Dialog 1 :

Barista 1 : *“Duh, saya pelupa sekali apa yang tadi sudah customer pesan, apakah kamu mengingatnya pesanan tadi?”*

Barista 2 : *“Saya ingat, pesanannya itu es kopi susu 2 buah”*

Barista 1 : *“Hebat, ingatan kamu bagus, tidak seperti aku”*

Analisis : Barista 1 mengakui kelemahan ingatannya sambil memuji Barista 2 dengan berkata, *“Hebat, ingatan kamu bagus, tidak seperti aku.”* Ini menunjukkan penerapan maksim kesederhanaan.

2. Dialog 2 :

Barista 1 : *“Duh, saya pelupa sekali apa yang tadi sudah customer pesan, apakah kamu mengingatnya pesanan tadi?”*

Barista 2 : *“Saya ingat, pesanannya itu es kopi susu 2 buah”*

Barista 1 : *“Hebat, ingatan kamu bagus, tidak seperti aku”*

Analisis : Barista 1 berterima kasih kepada Barista 2 atas bantuan dalam mengingat pesanan, lagi-lagi merendahkan diri dengan menyatakan ketidaksempurnaan.

3. Dialog 3 :

Barista 1 : *“Nanti faktur pesanan yang ini, biar aku yang menyelesaikan, kamu membereskan faktur yang lain ya”*

Barista 2 : *“Baik ka, ide bagus, agar dua faktur ini cepat selesai, terimakasih ya!”*

Analisis : Dalam dialog tentang faktur, Barista 2 berterima kasih kepada Barista 1 atas saran yang baik, mencerminkan kerendahan hati dan penghargaan atas kontribusi orang lain.

Secara keseluruhan, percakapan ini menunjukkan pelaksanaan maksim kesederhanaan, di mana individu merendahkan diri dan memuji rekan kerja atau orang lain, sesuai dengan prinsip kerendahan hati dalam komunikasi.

5. Maksim Pemufakatan (*Agreement Maxim*) : Maksim Pemufakatan (*Agreement Maxim*) menekankan untuk meminimalkan ketidaksetujuan dan memaksimalkan kesetujuan dalam percakapan. Berikut dialog pelaksanaan maksim pemufakatan :

1. Dialog 1 :

Barista 1 : *"Pesanannya mau didahulukan atau tunggu makanannya terlebih dahulu?"* Barista 2 : *"Boleh, silahkan, namun, kita akan mengantarnya dua kali, lebih baik kita tunggu sebentar makannya jadi, lalu kita antarkan sekaligus"*

Analisis : Barista 1 menawarkan dua opsi tentang pengantaran pesanan, dan Barista 2 setuju namun menyarankan alternatif untuk mengantarkan sekaligus. Ini menunjukkan kesepakatan di antara mereka.

2. Dialog 2 :

Customer : *"Kak, apakah bisa melakukan pembayaran dengan transaksi tunai?"*

Barista : *"Bisa kaka, mau melakukan pembayaran tunai atau non tunai di Tatakan Coffee, nanti saya akan bantu jika kaka ingin melakukan pembayaran tunai"*

Analisis : Customer bertanya apakah pembayaran tunai bisa dilakukan, dan Barista dengan cepat setuju, menawarkan opsi pembayaran tunai atau non-tunai, yang menunjukkan pemufakatan.

3. Dialog 3 :

Barista : *"Kenapa kak menangis?"*

Customer : *"Tak apa kak, saya sedang sedih saja karena putus dengan pacar saya"* Barista : *"Oh, begitu ya, yang sabar ya kak, melupakan seseorang itu hanya membutuhkan waktu, tetap semangat menjalani hari ya"*

Analisis : Barista menanggapi emosi Customer dengan empati dan dorongan semangat, menunjukkan upaya untuk mendukung perasaan Customer dan mencapai kesepakatan emosional.

Secara keseluruhan, dalam percakapan tersebut, Barista berusaha memaksimalkan kesetujuan dan mendukung lawan bicara, sesuai dengan prinsip maksim pemufakatan.

6. Maksim Kesimpatian (Sympathy) : Maksim Kesimpatian (*Sympathy Maxim*) menekankan

untuk meminimalkan antipati dan memaksimalkan simpati terhadap orang lain. Berikut dialog pelaksanaan maksim kesimpatian :

1. Dialog 1 :

Barista : *"apakah bisa saya bantu untuk membawa barang bawaan kaka ke ruangan luar?"*

Customer : *"Wah tak usah kak, nanti merepotkan"*

Barista : *"Tak apa kak, saya sedang tidak sibuk dan nanti takut jatuh barang bawaan dankopinya ka, tak apa ya"*

Analisis : Barista menawarkan untuk membantu membawa barang pelanggan meskipun pelanggan merasa ragu. Barista menunjukkan simpati dengan memastikan barang tidak jatuh dan menawarkan bantuan.

2. Dialog 2 :

Barista : *"Maaf ka ini uangnya jatuh"*

Customer : *"oh iya makasih ya ka sudah diberi tahu"*

Analisis : Barista memberitahukan pelanggan tentang uang yang jatuh. Ini menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap keadaan pelanggan.

3. Dialog 3 :

Customer : *"Kak, pesan kopinya satu ya, jangan terlalu manis ya, saya ga suka"*

Barista : *"Baik ka, saya akan membuat kopi ini agar tidak terlalu manis, dan sesuai denganyang kaka pesan agar bisa lebih dinikmati ya"*

Customer : *"Oke ka baik, Terimakasih!"*.

Analisis : Barista menjanjikan akan membuat kopi sesuai permintaan pelanggan untuk memastikan kepuasan. Ini menunjukkan empati terhadap preferensi pelanggan.

4. Dialog 4 :

Customer : *"Kak, aku mau reservasi ya untuk tgl 20, sekitar 20 orang, tempatnya didalambisa ka?"*

Barista : *"Tentu saja bisa kak, untuk tgl 20 kita tidak ada jadwal reservasi dari customer lain, untuk informasi lebih lanjut nanti saya berikan contact admin khusus untuk reservasiya!"*

Analisis : Barista menyetujui reservasi dan memberikan informasi kontak untuk memudahkan proses. Ini menunjukkan simpati dengan membantu memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dalam semua dialog, Barista menunjukkan sikap simpati dan perhatian terhadap kebutuhan dan keadaan pelanggan, sesuai dengan prinsip maksim kesimpatian.

7. Pembahasan Hasil Analisis Data

Analisis komunikasi antara barista dan pelanggan di Tatakan Kopi mengungkapkan penerapanmaksim kesantunan secara konsisten, yang mendukung kelancaran komunikasi. Dalam enam maksim kesantunan yang diteliti yaitu maksim kebijaksanaan, kedermawanan, penghargaan, kesederhanaan, pemufakatan, dan kesimpatian ditemukan total 30 data relevan. Secara rinci, maksim kedermawanan muncul paling banyak dengan 7 data, diikuti oleh maksim kebijaksanaan dengan 6 data. Maksim penghargaan, kesimpatian, dan pujian masing-masing ditemukan dalam 5 data, sedangkan maksim pemufakatan muncul dalam 3 data. Temuan ini menyoroti bahwa semua maksim kesantunan diterapkan dalam percakapan sehari-hari di Tatakan Kopi, dengan maksim kedermawanan dan kebijaksanaan yang paling dominan.

8. Implikasi Hasil Penelitian pada Pembelajaran

Bahasa memainkan peran krusial dalam meningkatkan kompetensi siswa dan memfasilitasi

komunikasi yang efektif. Pentingnya pemahaman prinsip kesantunan dalam komunikasi tidak selalu diajarkan secara eksplisit dalam kurikulum. Oleh karena itu, sistem pelayanan seperti di "Tatakan Coffee" perlu memperhatikan karakteristik pelanggan dan lingkungan kerja untuk memastikan komunikasi yang efisien. "Tatakan Coffee" harus mengembangkan standar operasional prosedur yang sistematis, menggunakan bahasa yang santun dan komunikatif. Baristaharus berperan aktif dalam mendampingi pelanggan, menjelaskan penggunaan bahasa yang sesuai dengan prinsip kesantunan agar komunikasi dapat berjalan lancar dan efektif. Penerapan prinsip ini akan memperbaiki kualitas pelayanan dan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa baik barista maupun customer di tatakan kopi telah melaksanakan prinsip kesantunan dalam percakapan mereka. Dari 30 data tuturan yang dianalisis, ditemukan pelaksanaan berbagai maksim kesantunan, yaitu 6 data yang menunjukkan maksim kebijaksanaan, 7 data maksim kedermawanan, 5 data maksim penghargaan, 3 data maksim pemufakatan, 4 data maksim kesimpatian, dan 5 data maksim pujian. Tidak ditemukan adanya pelanggaran terhadap maksim kesantunan dalam peristiwa tutur tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa barista, dalam menjalankan tugasnya, tidak hanya mengedepankan promosi, tetapi juga memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sementara customer tetap menjaga kesopanan dalam interaksi mereka.

Saran yang diberikan adalah agar dalam berkomunikasi, terutama dalam konteks pelayanan, pihak-pihak yang terlibat selalu memperhatikan dan menerapkan maksim kesantunan untuk menciptakan suasana yang nyaman dan saling menghargai. Pelanggan juga diharapkan tetap menunjukkan sikap sopan, meskipun mereka memiliki daya beli yang tinggi, serta memahami bahwa kesopanan tetap diperlukan dalam setiap interaksi. Selain itu, bagi peneliti yang akan melanjutkan penelitian terkait peningkatan kualitas pelayanan melalui customer service, diharapkan dapat memperdalam metode penelitian yang digunakan, melakukan pendekatan yang lebih intensif dengan responden, dan menggunakan media penelitian yang lebih baik untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Adriana, I. (2014). Analisis Bahasa SMS Mahasiswa STAIN Pamekasan Terhadap Dosen Menurut Prinsip Kesantunan Leech. *Nuansa*, 11(1), 54–76.
- Apriyani, d, A., & sunarti. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 51(2), 1–7. www.bisnissurabaya.com
- Ardianto, E., Komala, L., & Karlinah, S. (2005). *Komunikasi massa : suatu pengantar* (6th ed.). Simbiosis Rekatama Media. <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=11727>
- Arikunto, S. (2017). Metode penelitian kualitatif. *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Astuti, T., & Wahyudi, T. (2017). Kesantunan Berbahasa Dalam Surat Kabar Linggau Pos. *Jurnal Kajian Bahasa, Sastra Dan Pengajaran (KIBASP)*, 1(1), 130–146.
- Djajasudarma, F. (2010). *Metode linguistik: Ancangan metode penelitian dan kajian*. Refika Aditama. https://perpustakaan.fib-unmul.id/index.php?p=show_detail&id=1412&keywords=Gunawan
- Gunawan, F. (2013). Wujud Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Terhadap Dosen di STAIN Kendari: Kajian Sosiopragmatik. *Jurnal Arbitrer*, 1(1), 8–18. <https://doi.org/10.25077/ar.1.1.8-18.2013>

- Ihsan, D. (2011). *Pragmatik, analisis, wacana dan guru bahasa*. Universitas Sriwijaya. https://library.isi-padangpanjang.ac.id/index.php?p=show_detail&id=17054&keywords=
- Leech, G. N. (1993). *Prinsip-prinsip pragmatik* (M.D.D. Oka (ed.)). UI-Press, 1993. <https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=1573>
- Markhamah, & Sabardila, A. (2013). *Analisis kesalahan & kesantunan berbahasa*. Muhammadiyah University Press. http://lib.untad.ac.id/index.php?p=show_detail&id=46061
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustika, I. (2013). Mentradisikan Kesantunan Berbahasa: Upaya Membentuk Generasi Bangsa yang Berkarakter. *Jurnal Ilmiah Program Studi Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 2(1), 1–11.
- Pratiwi, E., Patriantoro, P., & Amir, A. (2019). Maksim Kesantunan Dalam Novel Dear Nathan Karya Erisca Febriani. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 8(2).
- Rahard, R. K. (2007). *Pragmatik: kesantunan imperatif bahasa Indonesia*. Erlangga. https://books.google.co.id/books?id=Wd-vd5BWmJ4C&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false