

BAHASA KOMPLAIN DI MEDIA SOSIAL TWITTER

Ikke Dewi Pratama

Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris,
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, IAIN Surakarta
ikkepratama89@gmail.com

Abstract

This research aims to know the speech function and politeness strategy used by speaker and interlocutor in dialogue which contains the complaint in twitter. It is descriptive qualitative research applied non-participant method. The source of data was the tweet dialogue about customer complaints or complaints between consumers and @indosat as producer in @indosat account. Purposive sampling technique was used to choose the data which represent the existence population. The analysis found that there are two functions of speaker's utterance: complaining and responding. The politeness strategies used by speaker in complaining are bald on record, positive politeness, negative politeness, and off record. The politeness strategies used by speaker in responding are bald on record, positive politeness and negative politeness. Meanwhile, the function of utterance said by the interlocutor is giving response to the complaint by using positive and negative politeness strategy. It is hoped that the result of this research can be used as the reference for consumer and producer who interact in social media so that their resulting utterances do not emerge the conflict of both sides.

Keywords: *politeness, complaint, twitter, producer, consumer*

A. Pendahuluan

Munculnya beragam situs media sosial saat ini tak dipungkiri semakin

mempermudah komunikasi manusia. Ungkapan *everything is in your hand* sepertinya mewakili era teknologi saat ini yakni ketiadaan masalah jarak dan waktu dalam berkomunikasi. Hanya dengan memiliki akun media sosial dan menggunakan *smartphone*, seseorang dapat berinteraksi dengan kawan, kolega, saudara, bahkan orang asing sekalipun kapan saja dan dimana saja. Pada perkembangannya, media sosial berkembang bukan hanya menjadi media pertemanan tetapi juga media politik, hiburan, pendidikan, bahkan bisnis.

Salah satu fenomena yang dapat dijumpai adalah penggunaan media sosial oleh perusahaan-perusahaan terkenal sebagai sarana mendekati diri dengan pelanggan. Upaya pendekatan diri yang dimaksud adalah promosi, *corporate social responsibility*, dan penanganan keluhan pelanggan. Membuka akun media sosial semacam ini memang menjadi sarana promosi yang efektif bagi perusahaan terkait. Namun, selayaknya dua sisi mata pisau, di samping manfaat besar yang didapatkan, ada pula ancaman dampak negatif yang berpotensi merusak citra perusahaan terkait. Dalam hal penanganan keluhan pelanggan misalnya, dibukanya akun media sosial memungkinkan pelanggan memposting gangguan layanan yang dihadapi. Postingan keluhan semacam ini dapat dibaca oleh khalayak ramai sehingga terkadang mencederai *image* yang dimiliki perusahaan terkait. Beberapa waktu lalu misalnya, muncul percakapan antara pelanggan Lippo Mall dengan akun *twitter* resmi Lippo Mall. Pelanggan yang menyampaikan keluhannya kepada Lippo Mall lewat *twitter* ditanggapi kasar oleh akun Lippo Mall. Hal ini menjadi *blunder* yang berakibat tercorengnya citra Lippo Mall dihadapan publik. Belakangan pihak mall mengklarifikasi bahwa akun *twitter* mereka dibajak pihak yang tidak bertanggungjawab dan memohon maaf atas tanggapan kasar yang terlanjur disampaikan melalui *tweet* mereka.

Dari sisi kebahasaan, percakapan antara konsumen (penutur) dan perusahaan terkait atau produsen (mitra tutur) mengenai penanganan keluhan pelanggan menjadi kajian menarik untuk dibahas. Pola penerapan fungsi tuturan dan strategi kesantunan bertutur, serta implikasi penerapannya dapat dibahas menggunakan teori-teori kesantunan berbahasa. Dengan demikian, kajian ini diharapkan dapat menjadi *input* positif bagi produsen maupun konsumen dalam berinteraksi melalui media sosial, mengingat segala postingan di media sosial

dapat menjadi konsumsi publik yang memungkinkan untuk dibaca khalayak ramai. Dari berbagai akun penyedia layanan jasa dan barang yang ada, peneliti memilih operator seluler dengan alasan banyaknya pelanggan yang mengirim *tweet* keluhan sehingga memungkinkan ketersediaan data sebagai objek penelitian. Akun @indosat dipilih karena akun inilah yang tidak membatasi pelanggannya untuk mengirim keluhan lewat *direct message* melainkan melalui *tweet* sehingga keluhan dan penanganan keluhannya dapat dibaca oleh siapa saja dan menjadi sangat mungkin untuk dianalisis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi tuturan dan pola penggunaan strategi kesantunan pada percakapan yang mengandung keluhan antara konsumen/pelanggan (penutur) dan produsen, yakni @indosat (mitra tutur) pada media sosial *twitter*.

B. Kajian Teori

1. Teori kesantunan berbahasa

Dalam budaya masyarakat Indonesia, dikenal istilah “sopan santun”. Pada penggunaan sehari-hari, banyak yang beranggapan bahwa istilah “sopan” dan “santun” mengacu pada satu hal yang sama yaitu sesuatu yang berasosiasi dengan hal yang baik dan sesuai norma. Namun demikian, kajian bahasa membedakan makna dari kedua istilah tersebut. Chaer (2010) berpendapat bahwa konsep “sopan” berkaitan dengan topik tuturan, konteks situasi, serta jarak antara penutur dan mitra tutur sedangkan “santun” berkaitan dengan ciri-ciri kebahasaan yang digunakan dalam tuturan tersebut. Dalam kaitannya dengan kesantunan berbahasa, konsep kesantunan dalam berbahasa telah dirumuskan oleh banyak pakar, antara lain: Lakoff (1972), Leech (1993), dan Brown & Levinson (1987).

Lakoff (1972) menggunakan tiga kaidah kesantunan sebagai tolak ukur kesantunan sebuah tuturan. Tiga kaidah yang dimaksud adalah formalitas (*formality*), ketidaktegasan (*hesitancy*), dan persamaan atau kesekawanan (*equality or cameraderie*). Di sisi lain, Leech (1993) merumuskan teori kesantunan berbahasa berdasarkan prinsip-prinsip kesantunan. Prinsip-prinsip kesantunan ini dikenal dengan nama maksim, yaitu: maksim kebijaksanaan (*tact*), penerimaan (*generosity*), kemurahan (*approbation*), kerendahan hati (*modesty*), kesetujuan (*agreement*), dan kesimpatian (*sympathy*). Sementara itu, Brown &

Levinson (1987) menerapkan teori tentang *face threatening acts (FTA)* dalam konsep kesantunan berbahasa. Berdasarkan teori ini, dirumuskanlah lima strategi kesantunan berbahasa, yakni: *bald on record*, kesantunan positif, kesantunan negatif, *off record*, dan tidak melakukan tindak tutur apapun. Penelitian ini akan menggunakan teori Brown & Levinson (1987) sebagai pijakan teori dalam analisis data. Penjelasan lebih lengkap tentang teori ini dijelaskan pada subbab berikut.

2. Teori kesantunan berbahasa Brown & Levinson

Teori kesantunan berbahasa Brown & Levinson (1987) didasarkan pada konsep *face* atau “muka”. Konsep “muka” dalam teori ini adalah citra diri yang bersifat umum yang ingin dimiliki oleh setiap orang. Setiap orang dianggap memiliki dua jenis “muka”, yakni muka positif dan muka negatif. Muka positif berkenaan dengan keinginan setiap manusia untuk dihargai, diakui, disenangi, atau diterima oleh orang lain sedangkan muka negatif merujuk kepada keinginan setiap individu agar wilayah pribadinya tidak diganggu oleh orang lain.

Dalam teori ini dikenal istilah *Face Threatening Acts/FTA* atau tindakan yang mengancam muka yang merujuk kepada tindakan yang tidak menyenangkan. Brown & Levinson (1987:60) menambahkan bahwa ancaman muka seperti yang telah diungkapkan di atas ditentukan oleh tiga skala penentu tinggi rendahnya kesantunan, yaitu: (1) *power* atau kekuasaan yang dimiliki penutur terhadap mitra tutur, (2) *distance* atau hubungan interpersonal antara penutur dan mitra tutur, (3) *rank of imposition* atau tingkat pembebanan yang dimiliki suatu tuturan.

Dalam suatu aktivitas tuturan, tindakan mengancam muka dapat diatur dengan menerapkan strategi kesantunan berbahasa. Brown & Levinson (1987) menerapkan lima strategi kesantunan berbahasa sebagai berikut:

a) Melakukan tindak tutur secara apa adanya (*bald on record*)

Strategi *bald on record* berarti penutur melakukan tindak tutur secara langsung tanpa basa basi. Dalam strategi kesantunan ini, penutur bertanggung jawab penuh terhadap tindakan yang ia lakukan dan berharap bahwa tuturannya dapat dipahami oleh mitra tutur pada saat peristiwa tutur itu terjadi. Contoh penerapan *bald on record* adalah ketika seorang dosen memerintahkan mahasiswanya untuk segera merevisi skripsi dengan berkata, “Revisi bagian landasan teori segera!”

b) Melakukan tindak tutur dengan kesantunan positif (*positive politeness*)

kesantunan positif dilakukan dengan pendekatan yang mengesankan pada lawan tutur, dan bahwa pada hal-hal tertentu penutur juga memiliki keinginan yang sama dengan mitra tutur. Dengan kata lain, seorang penutur menerapkan kesantunan positif dengan maksud menunjukkan kedekatan dan hubungan baik terhadap mitra tutur (Jumanto, 2005). Sebagai contoh adalah ketika seorang ibu yang memerintahkan anaknya untuk mengambil pesanan kue di sebuah toko roti dengan mengatakan, “Anakku sayang, ambilkan pesanan kue di toko roti ya. Ibu pesan untuk arisan dan masih sisa banyak. Nanti kamu bisa makan kuenya juga.” Penutur mencoba menunjukkan kedekatan hubungan dengan mitra tutur dengan membubuhkan sapaan *anakku sayang* pada tuturannya. Lebih lanjut, penutur juga menunjukkan hal yang bisa menjadi kepentingan mitra tutur dengan menambahkan *nanti kamu bisa makan kuenya juga*.

c) Melakukan tindak tutur dengan kesantunan negatif (*negative politeness*)

Melakukan tindak tutur dengan kesantunan negatif berarti penutur menunjukkan adanya *social brake* atau jarak sosial antara penutur dan mitra tutur. Kesantunan negatif berupaya menyelamatkan muka negatif lawan tutur yakni keinginan agar mempertahankan keinginan yang dia anggap sebagai wilayah pribadinya. Contohnya, ketika berada di warung makan, seseorang menjatuhkan sendoknya dan meminta pelayan untuk mengambilkan sendok lain dengan berkata, “Maaf, saya menjatuhkan sendoknya. Bisa minta tolong sendok lagi.”. Penutur menambahkan kata *maaf* dengan maksud meminimalkan imposisi terhadap orang yang tidak dikenalnya, sehingga tuturan memerintahnya dapat terdengar lebih sopan.

d) Melakukan tindak tutur secara tidak langsung (*off record*)

Off record adalah strategi kesantunan yang membuat penutur melakukan tindak tutur secara tidak langsung dengan maksud tidak ingin dianggap bertanggung jawab secara penuh terhadap tindakan yang dilakukannya. Tuturan dalam *bald off record* dapat diinterpretasikan secara beragam oleh mitra tutur. Contoh penerapan *bald off record* adalah ketika cuaca sedang hujan, seorang suami ingin sekali menyantap semangkuk sup. Ia kemudian berkata kepada istrinya “*Hujan-hujan gini semangkuk sup enak juga ya, Bu*”.

e) **Tidak melakukan tindak tutur apapun atau diam**

Pada strategi kesantunan ini, penutur memilih untuk tidak mengatakan apapun atau diam. Strategi kesantunan ini dilakukan karena besarnya kemungkinan mengancam muka jika tuturan tetap dilakukan. Penutur memilih untuk diam ketika penutur ingin menghindari tindakan yang dapat dipastikan akan mengancam muka dan mempermalukan mitra tutur. Ketika memilih untuk melakukan tindakan diam, sebenarnya penutur berharap mitra tutur memahami bahwa tindakannya dimaksudkan agar keduanya segera mengakhiri pembicaraan. Dengan demikian, tidak ada seorang pun yang terancam wajahnya.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menganalisis fenomena kesantunan berbahasa pada percakapan yang mengandung keluhan antara konsumen dan produsen yang disampaikan melalui media sosial *twitter*. Penelitian ini bersifat deskriptif karena bertujuan mendeskripsikan secara rinci fenomena yang terjadi (Sutopo, 2002:111).

Sumber data dalam penelitian ini adalah tuturan atau *tweet* dalam akun *twitter* @indosat. Data dalam penelitian ini adalah percakapan mengenai keluhan pelanggan atau komplain antara konsumen dengan @indosat selaku produsen. Akun @indosat dipilih karena Indosat adalah perusahaan penyedia layanan seluler yang sangat sering menerima *tweet* mengenai keluhan pelanggan setiap hari. Selain itu, akun ini juga mempublikasikan semua keluhan pelanggan di *timeline*-nya tanpa meminta pelanggan untuk mengirimkan keluhan melalui *direct message*. Dengan demikian, percakapan mengenai keluhan pelanggan antara @indosat selaku produsen dan pelanggan selaku konsumen dapat dibaca oleh pengguna *twitter* lainnya. Hal ini berbeda dengan beberapa akun produsen-produsen barang atau jasa lainnya yang lebih sering meminta pelanggan untuk menyampaikan keluhan melalui *direct message*.

Untuk memfokuskan penelitian akibat banyaknya *tweet* komplain yang diterima oleh akun @indosat, peneliti memilih percakapan yang dimulai pada tanggal 29 September 2015 (pukul 00.00 - 08.00), 30 September 2015 (pukul

08.00-16.00) , dan 1 Oktober 2015(pukul 16.00-00.00) tanpa keterlibatan peneliti di dalamnya (metode non-partisipasi). Pemilihan tiga hari dengan pembagian waktu masing-masing 8 jam diharapkan mampu mewakili pola komunikasi penanganan keluhan pelanggan yang terjadi antara @indosat dengan pelanggannya. Peneliti menganalisis strategi kesantunan yang digunakan oleh konsumen selaku penutur dan @indosat selaku mitra tutur berdasarkan teori Brown & Levinson (1987). Penanda kesantunan yang terdapat pada masing-masing tuturan kemudian menuntun peneliti untuk mengkaji implikasi penggunaan strategi kesantunan tersebut terhadap komunikasi antara keduanya.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan observasi yang dilakukan selama tiga hari, dalam waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, didapatkan 11 percakapan yang mengandung keluhan antara pelanggan dan akun @indosat. Berikut adalah data 11 percakapan komplain tersebut:

Percakapan 01

@XXX_Yusuf04

Im3 a*****g sinyalnya lemot bagt udh dibagi2 koutanya @indosat

@indosat

@XXX_Yusuf04 Malam Yusuf, mohon maaf atas ketidaknyamananmu, bisa dibantu nomor hp serta lokasi kamu utk dpt dilakukan pengecekan jaringan?

@XXX_Yusuf04

@indosat 08571693XXX maaf min jika saya kasar,trims atas responnya

@XXX_Yusuf04

@indosat terima kasih min...

@indosat

@XXX_Yusuf04 Sama-sama Yusuf, senang dapat membantu :)

Percakapan 02

@ardXXX

@indosat kayaknya gk cocok sama @wechatid, beginii terus sampe kapanpun @indosatcare

@indosat

@ardXXX Malam Ardi, mohon maaf atas ketidaknyamanan kamu, bisa dibantu nomor hp serta lokasi kamu untuk dapat dilakukan pengecekan?

Percakapan 03

@agusXXXX

Akhirnya menyerah juga. Meninggalkan @indosatmania yang sinyalnya nggak lagi "kuat." Selamat tinggal @indosat. Saya pakai provider lain.

@indosat

@agussari Hai Agus, apakah bisa dibantu dengan lokasi kamu saat ini untuk dapat dilakukan pengecekan jaringan?

@agusXXXX

@indosat lantai 35, gedung SiloXXXX

Percakapan 04

@chandrXXXX

@indosat saldo mentari saya berkurang dari ngisi hari jumat padahal tidak ikut paket apapun dan tidak ada outcall maupun sms di08159400323

@indosat

@chandrXXXX Malam Chandra, apakah bisa dibantu jg dengan lokasi kamu saat ini?

@chandrXXXX

@indosat@indosat saya di sby

@indosat

@chandrXXXX Baiklah, keluhanmu akan dibantu sampaikan ke Customer Care yah. Terimakasih banyak sudah menggunakan Indosat :)

Percakapan 05

@jaeXXXX

@indosatcare @indosat @IM3 Indosat tarif tlp m3 skrg mahal yah..pdhl cm tlp k sesama

@indosat

@jaeXXXX Malam Rini, apakah bisa dibantu dengan paket yang sedang kamu gunakan? Apakah kamu sudah menggunakan paket BINGO?

Percakapan 06

@silfiaagXXXX

@indosat min Dari tanggal 26 sinyal error nih,udh pake paket Pulsa keambil tapi Kuota gak jalan2 nih?

@indosat

@silfiaagustn Malam Silfia, mohon maaf atas ketidaknyamanan kamu, bisa dibantu nomor hp serta lokasi kamu untuk dapat dilakukan pengecekan?

@indosat

@silfiaagustn Apakah bisa dibantu jg dengan paket yg ingin kamu aktifkan?

@silfiaagXXXX

@indosat 08151701XXXX di Bogor min

@indosat

@silfiaagustn Hai Silfia, keluhanmu sudah mimin terima yah dan akan segera mimin sampaikan ke bagian Customer Care. Semoga cepat teratasi.

Percakapan 07

@BaXXXX

@indosatMania @indosat @indosatcare tolong dicek status paket saya dan jumlah pulsa 085891189986#penipuan

@indosat

@BaXXXX Malam Andika, apakah bisa dibantu dengan detail keluhanmu?

@BaXXXX

@indosat 085891189986, paket 24jam 6giga tdk bs dipakai, pulsa hbs termakan kuota,

@BaXXXX

@indosat knp cs tdk bisa dihub? 4 kali menCb, tp decline, pulsa terpotong, lht history nmr sy

@indosat

@BaXXXX Apakah bisa dibantu juga dengan lokasi kamu saat ini Andika?

@BaXXXX

@indosat tidak cukup terima kasih, saya kecewa dan merasa tertipu dengan indosat, bayangkan 6giga terbuang sia sia

@indosat

@BaXXXX Selamat pagi Andika. Mohon maaf atas ketidaknyamanya. Keluhan kamu akan dibantu sampaikan ke customer care. Terima kasih :)

Percakapan 08

@edyXXXX

tlng dong di kcmtn pule kbptn trenggalek diksih twer indosat biar bsa pkek indsat slnya ada jrngnnya tpi ga bsa buat ngnet @indosat

@indosat

@edyXXXX Malam Edy, apakah bisa dibantu dengan nomor Hp yg dapat di follow up langsung oleh Customer Care?

@edyXXXX

@indosat blh tpi skarang ga pkek indosat soalnya ya itu disini sinyalnya sulit pat pet adanya ditempat2 tertentu

@indosat

@edyXXXX Selamat pagi Edy. Terima kasih atas feedbacknya dan Indosat akan selalu berusaha memberikan yang terbaik :)

@edyXXXX

@indosat iya sama2 tlong dibantu dikasih tower di area pule kabupaten trenggalek biar bsa lancar pkek indosat

Percakapan 09

@hendy_octXXXX

@indosat sinyal drmh saya kenapa cuman satu baris ya ?? Tolong dibantu soalnya ini udh sering

@indosat

@hendy_octXXXX Malam Hendy, mohon maaf atas ketidaknyamanan kamu, bisa dibantu nomor hp serta lokasi kamu untuk dapat dilakukan pengecekan?

@hendy_octXXXX

@indosat 08151719XXXX wilyah curug parung bogor perbatasan sawangan depok

@indosat

@hendy_octXXXX Baiklah, keluhanmu sudah mimin terima yaah dan akan segera mimin sampaikan ke bagian Customer Care. Semoga cepat teratasi :)

@hendy_octXXXX

@indosat cepet klo bisa ya...soalnya gk bs internetan lancar nih

@indosat

@hendy_octXXXX Akan diusahakan yah Hendy. Mohon sabar menunggu :)

Percakapan 10

@martinbXXXX

Syukur sudah beralih dari @indosat ke @telkomsel ..internet lancar, nggak ada tuh putus nyambung koneksi lagi #loopers

@indosat

@martinbXXXX Selamat pagi Martin. Terima kasih atas feedbacknya dan Indosat akan selalu berusaha memberikan yang terbaik :)

Percakapan 11

@AbdeeFaXXXX

@indosatcare no saya tidak bisa membuat panggilan mohon bantuan nya

@indosat

@AbdeeFaXXXX Selamat pagi Danys. Mohon bersabar dan semoga keluhan kamu akan teratasi oleh tim @indosatcare. Terima kasih Danys :)

@AbdeeFaXXXX

@indosat @indosatcare yup! Sama sama

@indosat

@AbdeeFaXXXX @indosatcare Terima kasih Danys atas kepercayaannya sudah menggunakan Indosat, Semoga hari jumat ini kamu menyenangkan :)

Secara umum, pola percakapan yang dihasilkan adalah dua pola percakapan yaitu: keluhan – respon atau keluhan – respon – jawaban atas respon – respon – jawaban atas respon – respon dst. Hasil analisis menunjukkan penggunaan beberapa fungsi tuturan dan strategi kesantunan sebagai berikut:

1. Fungsi tuturan dan strategi kesantunan oleh penutur

Tabel 1: Fungsi tuturan dan strategi kesantunan oleh penutur

NO	FUNGSI TUTURAN	STRATEGI KESANTUNAN	PENANDA KESANTUNAN	
1	mengutarakan keluhan	<i>bald on record</i> (7)	keluhan langsung	
		kesantunan positif (1)	menggunakan penanda identitas	<i>Min</i>
		kesantunan negatif (4)	meminimalisir imposisi	<i>tolong dicek..., tolong dong..., mohon bantuannya...</i>
			bertanya dan meminimalisir imposisi	<i>sinyal di rumah saya kenapa cuma satu baris?...tolong dibantu...,</i>
		<i>off record</i> (1)	menggunakan ironi	<i>syukur sudah beralih dari @indosat ke @telkomsel...</i>
2	menanggapi respon yang diberikan mitra tutur	<i>bald on record</i> (4)	tanggapan langsung	
		kesantunan positif (4)	menggunakan penanda identitas	<i>min...</i>
			menyatakan kebersamaan	<i>sama-sama</i>
		kesantunan negatif (2)	meminta maaf	<i>maaf...</i>
			minimizing imposition	<i>kalau bisa ya..</i>

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa pelanggan atau penutur melakukan tuturan dengan dua fungsi, yaitu: memulai percakapan dengan menyatakan keluhan dan melanjutkan percakapan (atau tidak) untuk memberikan tanggapan

atau jawaban terhadap respon yang diberikan mitra tutur. Pembahasan mengenai temuan penelitian tersebut dijabarkan sebagai berikut:

2. Fungsi menyatakan keluhan

Secara umum, pelanggan memulai percakapan dengan menyatakan keluhan yang dialami mengenai pelayanan yang diberikan oleh *provider* Indosat. Keluhan ini disampaikan dengan beragam strategi kesantunan, diantaranya *bald on record*, kesantunan positif, kesantunan negatif, dan *off record*.

a. *Bald on record*

Diketahui bahwa strategi kesantunan yang paling banyak digunakan dalam menyatakan keluhan adalah strategi kesantunan *bald on record*. Contoh penggunaan strategi kesantunan *bald on record* dalam menyatakan keluhan adalah sebagai berikut:

Percakapan 04

@chandrXXXX

@indosat saldo mentari saya berkurang dari ngisi hari jumat padahal tidak ikut paket apapun dan tidak ada outcall maupun sms di08159400323

@indosat

@chandrXXXX Malam Chandra, apakah bisa dibantu jg dengan lokasi kamu saat ini?

@chandrXXXX

@indosat@indosat saya di sby

@indosat

@chandrXXXX Baiklah, keluhanmu akan dibantu sampaikan ke Customer Care yah. Terimakasih banyak sudah menggunakan Indosat :)

Strategi kesantunan *bald on record* ditandai dengan penyampaian keluhan langsung tanpa basa basi seperti yang terlihat pada percakapan 04. Dalam hal ini, Brown & Levinson (1987) mengatakan bahwa seorang penutur berpotensi menggunakan *bald on record* ketika memang penutur berniat bertutur secara kasar terhadap mitra tutur. Lebih lanjut, telah disinggung sebelumnya bahwa ketika seorang pelanggan merasakan ketidakpuasan atas layanan yang diterimanya dari sebuah perusahaan dan ingin mengungkapkan permasalahannya ini maka

tuturannya berpotensi menjatuhkan muka positif mitra tutur. Maka jika didasarkan pada strategi kesantunan Brown & Levinson (1987) seharusnya penutur berupaya melindungi muka positif mitra tutur dengan menerapkan strategi kesantunan positif. Namun demikian, hubungan keduanya, dimana penutur adalah pelanggan dan mitra tutur adalah produsen, menempatkan posisi penutur sebagai pihak dengan kekuasaan yang lebih tinggi dibandingkan mitra tutur. Sebagai pihak dengan *power* yang lebih tinggi, dan *rank of imposition* yang lebih krusial, yaitu penutur ingin permasalahan layanan seluler yang diterimanya segera diselesaikan oleh mitra tutur, membuat penutur memilih menggunakan *bald on record*. Dengan kata lain, dalam hal ini pembebanan terhadap tindakan yang diharapkan oleh penutur lebih besar (*task oriented*) daripada kepedulian penutur untuk melindungi muka positif mitra tutur ataupun kepedulian penutur terhadap jarak sosial keduanya. Hal yang sama juga terjadi pada tuturan penutur yang berfungsi menjawab respon dari mitra tutur. Sebagian besar penutur memilih menggunakan strategi kesantunan *bald on record*. Dari sisi *distance* atau jarak sosial antara penutur dan mitra tutur, terdapat satu hal yang menarik untuk diperhatikan. Penutur dan mitra tutur tentu saja bukan dua pribadi yang memiliki kedekatan personal atau bisa dikatakan hubungan keduanya adalah hubungan antar individu yang “asing” (belum pernah berjumpa atau mengobrol sebelumnya). Akan tetapi, pemilihan strategi kesantunan *bald on record* juga dapat diasumsikan sebagai bukti bahwa penutur merasa memiliki kedekatan dengan mitra tutur. Hal ini berarti bahwa media sosial memang berperan besar dalam merekatkan hubungan antar *user* yang sebenarnya memiliki jarak sosial yang jauh.

b. Kesantunan positif

Strategi kesantunan positif dalam menyatakan keluhan terlihat pada penggunaan sapaan *min* (berarti *admin*, sapaan penutur kepada mitra tutur) dan kata *nih* yang berimplikasi terhadap upaya penutur melindungi muka positif mitra tutur sebagaimana tampak pada percakapan berikut:

Percakapan 06
@silfiaagXXXX

@indosat min Dari tanggal 26 sinyal error nih,udh pake paket Pulsa keambil tapi Kuota gak jalan2 nih?

@indosat

@silfiaagustn Malam Silfia, mohon maaf atas ketidaknyamanan kamu, bisa dibantu nomor hp serta lokasi kamu untuk dapat dilakukan pengecekan?

@indosat

@silfiaagustn Apakah bisa dibantu jg dengan paket yg ingin kamu aktifkan?

@silfiaagXXXX

@indosat 08151701XXXX di Bogor min

@indosat

@silfiaagustn Hai Silfia, keluhanmu sudah mimin terima yah dan akan segera mimin sampaikan ke bagian Customer Care. Semoga cepat teratasi.

Keluhan pada percakapan 06 dituturkan dengan upaya melindungi muka positif mitra tutur. Dalam hal ini, penutur sadar jika keluhan yang disampaikan berpotensi menjatuhkan citra mitra tutur di depan khalayak ramai. Dengan kata lain, penutur sadar jika *tweet* keluhannya akan dibaca oleh pengguna *twitter* lainnya sehingga digunakanlah strategi kesantunan positif. Penutur mengesampingkan *power* tinggi yang dimilikinya demi melindungi muka positif mitra tutur. Hal ini juga dilakukan dengan penggunaan *nih* untuk memperlunak derajat pembebanan atau *rank of imposition*. Kata *min* dan *nih* juga dimaksudkan untuk mendekatkan jarak antara penutur dan mitra tutur.

c. Kesantunan negatif

Sementara itu, penggunaan strategi kesantunan negatif terlihat dari penggunaan *tolong*, *mohon*, dan kalimat tanya. Satu set petuturan memang terkadang mengandung lebih dari satu tindak tutur, seperti halnya contoh percakapan di bawah ini:

Percakapan 08

@edyXXXX

tlng dong di kcmtn pule kbptn trenggalek diksih twer indosat biar bsa pkek indsat slnya ada jrngnnya tpi ga bsa buat nget

@indosat

@indosat

@edyXXXX Malam Edy, apakah bisa dibantu dengan nomor Hp yg dapat di follow up langsung oleh Customer Care?

@edyXXXX

@indosat blh tpi skarang ga pkek indosat soalnya ya itu disini sinyalnya sulit pat pet adanya ditempat2 tertentu

@indosat

@edyXXXX Selamat pagi Edy. Terima kasih atas feedbacknya dan Indosat akan selalu berusaha memberikan yang terbaik :)

@edyXXXX

@indosat iya sama2 tlong dibantu dikasih tower di area pule kabupaten trenggalek biar bsa lancar pkek indosat

Analisis pada percakapan 08 menunjukkan bahwa penutur menyampaikan keluhan tetapi dengan menyisipkan perintah yang diperhalus dengan meminimalan imposisi dan penggunaan kalimat tanya. Pernyataan keluhan yang dinyatakan oleh pelanggan sewajarnya akan diikuti dengan perintah yang diharapkan akan dilakukan mitra tutur. Lebih lanjut, dikarenakan tuturan memerintah mengancam muka negatif mitra tutur maka dipilihlah strategi kesantunan negatif oleh penutur. Sebagai pihak dengan *power* yang lebih tinggi, penutur masih peduli dengan muka negatif mitra tutur. Dengan kata lain, penutur sadar bahwa keluhan yang disampaikannya akan berimbas kepada sesuatu yang akan dilakukan mitra tutur untuk membantu penutur. Hal inilah yang mendorong penutur menggunakan strategi kesantunan negatif. Selain itu, penutur juga peduli terhadap *distance* atau jarak sosial keduanya yang mendorongnya menggunakan tuturan yang tak langsung (*indirectness*) sehingga lebih santun (Leech, 1993). Dari sisi *rank of imposition*, kesantunan negatif dipilih karena bahasa yang santun diperlukan ketika hal yang diharapkan dari mitra tutur adalah hal yang besar (memperluas jangkauan indosat dengan mendirikan tower membutuhkan biaya besar).

d. Off record

Strategi kesantunan *off record* juga digunakan penutur dalam mengungkapkan keluhannya.

Percakapan 10

@martinbXXXX

Syukur sudah beralih dari @indosat ke @telkomsel ..internet lancar, nggak ada tuh putus nyambung koneksi lagi #loopers

@indosat

@martinbXXXX Selamat pagi Martin. Terima kasih atas feedbacknya dan Indosat akan selalu berusaha memberikan yang terbaik :)

Data di atas menunjukkan bagaimana penutur mengungkapkan keluhannya dengan samar-samar yakni dengan menggunakan ironi. Penggunaan sindiran semacam ini berarti bahwa penutur tidak ingin bertanggungjawab langsung terhadap apa yang dikatakannya. Hal ini terbukti dengan tidak adanya tanggapan balik yang diberikan penutur terhadap respon yang diberikan mitra tutur.

3. Fungsi menanggapi respon yang diberikan mitra tutur

Fungsi tuturan oleh penutur berikutnya adalah menanggapi respon yang diberikan mitra tutur. Pada fungsi tuturan ini, terdapat 3 tuturan dengan strategi kesantunan *bald on record*, 4 tuturan dengan kesantunan positif dan 2 tuturan dengan kesantunan negatif.

a. *Bald on record*

Penggunaan strategi kesantunan *bald on record* dalam menanggapi respon mitra tutur dilakukan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan mitra tutur secara cukup (tidak kurang dan tidak lebih). Dalam hal ini, penutur menaati prinsip maksim kuantitas yang dikemukakan oleh Gries (1975). Apa yang diinginkan penutur sudah terwakili dengan keluhan yang disampaikan sebelumnya sehingga tidak diperlukan lagi basa-basi dalam menanggapi respon mitra tutur, seperti tampak pada percakapan berikut:

Percakapan 06

@silfiaagXXXX

@indosat min Dari tanggal 26 sinyal error nih,udh pake paket Pulsa keambil tapi Kuota gak jalan2 nih?

@indosat

@silfiaagustn Malam Silfia, mohon maaf atas ketidaknyamanan kamu, bisa dibantu nomor hp serta lokasi kamu untuk dapat dilakukan pengecekan?

@indosat

@silfiaagustn Apakah bisa dibantu jg dengan paket yg ingin kamu aktifkan?

@silfiaagXXXX

@indosat 08151701XXXX di Bogor min

@indosat

@silfiaagustn Hai Silfia, keluhanmu sudah mimin terima yah dan akan segera mimin sampaikan ke bagian Customer Care. Semoga cepat teratasi.

b. Kesantunan positif

Tanggapan atas respon yang diberikan mitra tutur disampaikan pula dengan strategi kesantunan positif, dalam hal ini dengan penggunaan sapaan *min* (contohnya terlihat pada percakapan 06) dan apresiasi *sama-sama* (contohnya terlihat pada percakapan 08). Sebagaimana dalam menyampaikan keluhan, sapaan *min* adalah upaya penutur untuk mendekatkan diri dengan mitra tutur sedangkan ungkapan *sama-sama* adalah upaya penutur untuk mengapresiasi hal yang akan sudah atau akan dilakukan mitra tutur untuk penutur.

c. Kesantunan negatif

Penggunaan kesantunan negatif dalam memberikan tanggapan terhadap respon yang diberikan mitra tutur ditandai dengan penggunaan kata *maaf* dan meminimalan imposisi *kalau bisa ya*.

Percakapan 01

@XXX_Yusuf04

Im3 a*****g sinyalnya lemot bagt udh dibagi2 koutanya @indosat

@indosat

@XXX_Yusuf04 Malam Yusuf, mohon maaf atas ketidaknyamananmu, bisa dibantu nomor hp serta lokasi kamu utk dpt dilakukan pengecekan jaringan?

@XXX_Yusuf04

@indosat 08571693XXX maaf min jika saya kasar, trims atas responnya

@XXX_Yusuf04

@indosat terima kasih min...

@indosat

@XXX_Yusuf04 Sama-sama Yusuf, senang dapat membantu :)

Percakapan 09

@hendy_octXXXX

@indosat sinyal drmh saya kenapa cuman satu baris ya ?? Tolong dibantu soalnya ini udh sering

@indosat

@hendy_octXXXX Malam Hendy, mohon maaf atas ketidaknyamanan kamu, bisa dibantu nomor hp serta lokasi kamu untuk dapat dilakukan pengecekan?

@hendy_octXXXX

@indosat 08151719XXXX wilyah curug parung bogor perbatasan sawangan depok

@indosat

@hendy_octXXXX Baiklah, keluhanmu sudah mimin terima yaah dan akan segera mimin sampaikan ke bagian Customer Care. Semoga cepat teratasi :)

@hendy_octXXXX

@indosat cepet klo bisa ya...soalnya gk bs internetan lancar nih

@indosat

@hendy_octXXXX Akan diusahakan yah Hendy. Mohon sabar menunggu

:)

Sama halnya dengan fungsi tuturan untuk menyampaikan keluhan, pemilihan strategi kesantunan negatif lebih dilatarbelakangi karena besarnya derajat pembebanan dan jauhnya jarak sosial antara penutur dan mitra tutur. Kedua hal inilah yang mendorong penutur untuk melakukan tindak tutur secara tidak langsung sehingga terdengar lebih santun. Sementara itu, faktor kekuasaan penutur yang lebih tinggi dikesampingkan demi mendukung terciptanya tuturan yang lebih santun.

4. Fungsi tuturan dan strategi kesantunan oleh mitra tutur

Tabel 2: Fungsi tuturan dan strategi kesantunan yang digunakan oleh mitra tutur

NO	FUNGSI TUTURAN	STRATEGI KESANTUNAN	PENANDA KESANTUNAN	
1	Merespon keluhan	kesantunan positif (11)	menggunakan penanda identitas	<i>malam (nama)...., selamat pagi (nama)....,</i>
			membesarkan minat	<i>Semoga hari jumat ini kamu menyenangkan...)</i>
			menjanjikan sesuatu	<i>Mohon bersabar dan semoga keluhan kamu...., Indosat akan selalu berusaha...., akan segera mimin sampaikan ke bagian Customer Care...., Keluhan kamu akan dibantu sampaikan...., Baiklah, keluhanmu akan dibantu sampaikan ke Customer Care yah</i>
			menawarkan sesuatu	<i>Apakah kamu sudah menggunakan paket BINGO?</i>
		kesantunan negatif (9)	meminta maaf	<i>mohon maaf...</i>
			menggunakan pagar	<i>apakah bisa dibantu, bisa dibantu nomor Hp</i>

Tabel 2 menunjukkan fungsi tuturan dan penggunaan strategi kesantunan oleh mitra tutur. Tuturan yang dilakukan mitra tutur berfungsi merespon keluhan yang disampaikan penutur. Jika diperhatikan tabel temuan di atas, terdapat pola yang lebih rapi dalam penggunaan strategi kesantunan, yaitu mitra tutur hanya menggunakan strategi kesantunan positif dan negatif.

a. Strategi kesantunan positif

Strategi kesantunan positif digunakan dalam rangka melindungi muka

positif mitra tutur sendiri yang terancam jatuh karena menerima banyak keluhan layanan dari para pelanggan (lihat contoh-contoh percakapan di atas). Hal ini senada dengan pendapat Chaer (2010) yang beranggapan bahwa strategi kesantunan tidak hanya bermanfaat melindungi muka penutur tetapi juga mitra tutur. Pola penanganan keluhan pelanggan dengan penerapan strategi kesantunan positif pada akun @indosat sebagian besar diawali dengan sapaan. Penggunaan sapaan seperti *selamat malam* dan *selamat pagi* adalah awal yang baik sebagai upaya mendekatkan diri dengan pelanggan. Lebih lanjut, mitra tutur juga melakukan strategi kesantunan positif dengan membesarkan minat, menjanjikan sesuatu, dan menawarkan sesuatu. Dalam hal ini, *power* yang dimiliki mitra tutur lebih rendah dibandingkan penutur yang merupakan pelanggan. Dengan demikian, mitra tutur memilih untuk melindungi muka positif dirinya sendiri dengan jalan membangun kedekatan dengan penutur tanpa derajat pembebanan yang berarti. Pembebanan yang dimaksudkan hanyalah permintaan mitra tutur agar sabar menunggu permasalahan teknis yang dihadapinya diselesaikan oleh pihak @indosat. Pembebanan ini disampaikan dengan diksi santun, seperti *mohon* atau *keluhan kamu akan dibantu disampaikan*, yang dibungkus sebagai janji yang diutarakan mitra tutur ataupun berupa penawaran alternatif lain seperti terlihat pada percakapan 05.

b. Kesantunan negatif

Pola yang sama tampak juga pada penggunaan strategi kesantunan negatif dengan meminta maaf sesaat setelah penggunaan strategi kesantunan positif (lihat kembali percakapan 06, 08, 09). Jika strategi kesantunan negatif digunakan mitra tutur untuk mendekatkan diri dengan penutur, strategi kesantunan negatif dengan penggunaan kata *maaf* digunakan sebagai jalan pembuka bagi mitra tutur untuk memberikan instruksi berikutnya kepada penutur. Dalam hal ini, mitra tutur yang memiliki kekuasaan lebih rendah hendak membebani penutur dengan instruksi untuk menyebutkan beberapa informasi terkait layanan yang mengalami gangguan. Instruksi mitra tutur terhadap penutur kemudian diikuti dalam bentuk pagar (*hedge*). Dengan demikian, tuturan mitra tutur yang sebenarnya berupa tuturan imperatif mampu disampaikan dengan cara yang santun dengan

memperhatikan muka negatif penutur.

E. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat disimpulkan bahwa pada percakapan yang mengandung keluhan antara pelanggan (penutur) dan @indosat (mitra tutur) terdapat dua pola percakapan yaitu: keluhan – respon atau keluhan – respon – jawaban atas respon– respon –jawaban atas respon– respon – dst.

Tuturan yang disampaikan penutur memiliki dua fungsi yaitu menyatakan keluhan dan menanggapi respon yang diberikan oleh mitra tutur. Dalam menyatakan keluhan, penutur paling banyak menggunakan strategi kesantunan *bald on record*, disusul kesantunan negatif, kesantunan positif dan *off record*.

Di samping menyatakan keluhan, penutur juga melakukan tuturan dengan fungsi memberikan tanggapan terhadap respon yang diberikan mitra tutur. Fungsi tuturan demikian diungkapkan dengan strategi kesantunan *bald on record*, strategi kesantunan positif dan strategi kesantunan negatif.

Dari pihak mitra tutur, ditemukan bahwa mitra tutur melakukan tuturan dengan fungsi memberikan respon atas keluhan yang disampaikan oleh mitra tutur. Strategi kesantunan yang dipakai mitra tutur tergolong memiliki pola yang lebih beraturan. Strategi kesantunan positif digunakan dalam rangka melindungi muka positif mitra tutur sendiri yang terancam jatuh karena menerima banyak keluhan layanan dari para pelanggan. Sementara itu, strategi kesantunan negatif dapat diibaratkan sebagai pembuka jalan bagi mitra tutur untuk memberikan instruksi kepada penutur.

Hasil analisis juga menunjukkan peranan media sosial, dalam hal ini *twitter*, yang sangat efektif dijadikan sebagai sarana mendekatkan diri kepada pelanggan. *Social distance* penutur dan mitra tutur yang tidak dekat ternyata bisa menjadi dekat karena fasilitas yang diberikan oleh media sosial. Dari sisi kebahasaan hal ini dapat disimpulkan dari pola penggunaan strategi kesantunan yang dipakai baik oleh penutur maupun mitra tutur.

Daftar Pustaka

- Austin, J.L. (1962). *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press.
- Brown, Penelope & Stephen Levinson. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chaer, Abdul. (2010). *Kesantunan berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gries, H. Paul. 1975. *Logic and conversation*. Dalam P.Cole dan J. Morgan (ed). *Syntax and semantics 3 speech acts*. New York: academic Press, 183 – 189.
- Kreidler, Charles W. (2002). *Introducing English semantics*. London: Routledge.
- Lakoff, Robin. (1972). *Language in context*. Dalam *Language* , Vol. 48 No. 4, halaman 907 - 927. Linguistic Society of America.
- Leech, Geoffrey (1993). *Prinsip-prinsip pragmatik* (Diterjemahkan oleh M.D.D. Oka dan Setyadi Setyapranata). Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Sutopo, HB. (2002). *Metodologi penelitian kualitatif dasar teori dan terapannya dalam penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- www.twitter.com dengan akun @indosat.