

**THE VIOLATION OF CONVERSATIONAL MAXIMS
BY SALESPERSONS OF “REVLON” COSMETIC IN TWO
DEPARTMENT STORES IN MALANG**

THESIS

**BY
NIKEN WULAN KARTIKASARI
NIM 105110101111071**



**STUDY PROGRAM OF ENGLISH
DEPARTMENT OF LANGUAGES AND LITERATURES
FACULTY OF CULTURAL STUDIES
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2014**

ABSTRACT

Kartikasari, Niken Wulan. 2014. **The Violation of Conversational Maxims by SalesPersons of “Revlon” Cosmetic in Two Department Stores in Malang.** Study Program of English, Department of Languages and Literatures, Faculty of Cultural Studies, Universitas Brawijaya. Supervisor: Endang Sasanti; Co-supervisor: Muhammad Rozin

Keywords: cooperative principle, violation of maxims, *Revlon*, salespersons

Language is a system to transfer and to inform something through communication. In the real life sometimes people do not obey the cooperative principles. The researcher conducts a study on the violation of conversational maxims by salespersons of “Revlon” cosmetic in two department stores in Malang. There are two problems in this study: (1) What maxims are violated by the salespersons of *Revlon* cosmetic while offering their products to customer? (2) What are the possible factors which cause the violation of certain maxims? This study answers the problems by using theory proposed by Paul Grice.

This research used a qualitative method because the analysis conducted by the researcher was descriptive. The data are the utterances from the salespersons of *Revlon* cosmetic which contain violation of maxims.

The results of this research show that there are 21 utterances containing violation of maxims produced by two salespersons in two different places which are Matahari Matos and Center Point MOG. In this research, maxim of quantity is often violated by those salespersons for 11 time; maxim of manner 8 time; maxim of quality 1 time; maxim of relation 1 time. The possible factors of violating a certain maxim in the salespersons utterances are: to explain more or stress something in order to make the hearers understand more; to hide the truth from the hearer and also to make the hearer believe in what the speakers say; to expect to get more attention from their customer by giving exaggerating statements about the products that they tried to offer to the customer; and to give information that they think is important.

In conclusion, this study shows that violation can happen in the real life situation like in the conversation between the salespersons of *Revlon* cosmetic with the customers while offering the products. Finally after finishing this study, the researcher hopes that there will be more students in Faculty of Cultural Studies that do research in violation of maxims in their study.

ABSTRAK

Kartikasari, Niken Wulan. 2014. **Pelanggaran Atas Maksim Percakapan Oleh Sales Kosmetik “Revlon” di Dua Pusat Perbelanjaan di Kota Malang.** Program Studi Sastra Inggris, Jurusan Bahasa dan Sastra, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Brawijaya. Pembimbing: (1) Endang Sasanti (2) Muhammad Rozin

Kata kunci: prinsip kerjasama, pelanggaran maksim, *Revlon*, *sales kosmetik*

Bahasa adalah suatu sistem untuk mentransfer dan menginformasikan sesuatu melalui komunikasi. Namun pada kenyataannya manusia terkadang mengabaikan prinsip kerjasama tersebut. Penulis melakukan kajian tentang pelanggaran percakapan maksim oleh sales kosmetik “Revlon” di dua pusat perbelanjaan di kota Malang. Ada dua rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: (1) Apa saja maksim yang dilanggar oleh ucapan sales kosmetik ketika sedang menawarkan produk mereka kepada pembeli? (2) Apa saja faktor yang memungkinkan yang menyebabkan maksim tertentu dilanggar? Penelitian ini akan menjawab rumusan-rumusan masalah menggunakan teori dari Paul Grice.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena analisa yang dilakukan oleh penulis adalah deskripsi. Data dari studi ini berupa percakapan oleh sales kosmetik *Revlon* yang mengandung pelanggaran maksim.

Hasil studi menunjukkan bahwa 21 ucapan telah berisikan pelanggaran maksim yang dihasilkan oleh kedua sales kosmetik di dua tempat yang berbeda yaitu di Matahari Matos dan Center Point MOG. Dalam penelitian ini maksim kuantitas sangat sering dilanggar oleh kedua sales kosmetik sebanyak 11 kali. Maksim tata cara sebanyak 8 kali; maksim kualitas sebanyak 1 kali; maksim hubungan sebanyak 1 kali. Dengan dilanggarnya maksim-maksim tertentu, faktor yang memungkinkan dibelakang ucapan dari kedua sales kosmetik adalah: untuk memberikan penjelasan yang lebih atau menekankan pada sesuatu untuk membuat pendengar lebih mengerti; untuk menyembunyikan kebenaran dari pendengar dan juga untuk membuat pendengar mempercayai apa yang telah dikatakan oleh pembicara; mengharapkan untuk mendapatkan perhatian yang lebih dari pembeli dengan memberikan statement yang melebih-lebihkan tentang produk yang mereka coba tawarkan kepada pembeli; dan untuk memberikan informasi yang sales kosmetik pikir itu penting untuk disampaikan terlebih dahulu.

Sebagai kesimpulan, studi ini menunjukkan bahwa pelanggaran bisa terjadi di kehidupan nyata seperti percakapan antara sales kosmetik *Revlon* dengan pembeli ketika sedang menawarkan produk mereka. Akhirnya setelah menyelesaikan studi ini, penulis berharap akan ada lagi mahasiswa Fakultas Ilmu Budaya yang akan meneliti pelanggaran maksim dalam studi mereka.

REFERENCES

- Ary, Donald, Lucy C. Jacobs, & Chris Sorensen. (2010). *Introduction to research in education, Eighth Edition*, Belmont, CA: Wadsworth.
- Brown, G., & Yule, G. (1984). *Discourse analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cutting, Joan. (2008). *Pragmatics and discourse*. New York: Routledge.
- Chairunnisa, Nanda & Muhammad Natsir. (2014). *The violating maxims of main characters in the hangover movie's script*. Retrieved November 16th 2014, from <http://jurnal.unimed.ac.id>.
- Cook, G. 1989. *Discourse*. Oxford: Oxford University Press.
- Febriana, Astri Tia. (2011). *Analysis of maxim and violation in the first series of twilight series movie entitled "twilight"*. Retrieved September 25th 2014, from <http://elib.unikom.ac.id>.
- Khosravizadeh, Parvaneh & Nikan Sadehvandi. (2011). Some instances of violation and flouting of the maxim of quantity by the main characters (Barry & Tim) in dinner for schmuks: Languages and Linguistics, Sharif University Technology. *Journal of Languages and Linguistics IPEDR vol. 26*.
- Grice, P. (1989). *Studies in the way of words*. Cambridge: Harvard University Press.
- Grundy, Peter. (2000). *Doing pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.
- Kramsch, C. (1993). *Context and culture in language teaching*. Oxford University Press.
- Levinson, Stephen C. (1983). *Pragmatics*. Victoria: Cambridge University Press.
- Lunenburg, Fred. (2010). *Communication: the process, barriers, and improving effectiveness*. Retrieved March 24, 2014, from www.nationalforum.com.
- Mey, Jacob L. (2001). *Pragmatics (second edition)*. Willey Blackwell.
- Schiffrin, Deborah. (1995). *Approaches to discourse*. New York: Oxford University Press.

Yule, George. (1996). *Pragmatics*. New York: Oxford University Press.

————— (2010). *The study of language* (fourth edition). Cambridge: Cambridge University Press.

<http://m.wikihow.com/Sell-a-Product>. Retrieved May 14, 2014.

<http://www.topbrand-award.com/favicon.ico>. Retrieved May 14, 2014.

http://en.wikipedia.org/wiki/Department_store. Retrieved May 14, 2014.

<http://en.wikipedia.org/wiki/Revlon>. Retrieved November 10, 2014.

<http://dictionary.cambridge.org/dictionary/british/salesperson>. Retrieved
November 10, 2014.