

**TINDAK TUTUR DIREKTIF DAN PRINSIP  
KESANTUNAN ANTARA SALES “ROTI KECIL”  
DENGAN PELANGGAN DALAM PROMOSI  
PENJUALAN: Suatu Tinjauan Pragmatik**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi sebagian Persyaratan  
guna Melengkapi Gelar Sarjana Jurusan Sastra Indonesia  
Fakultas Sastra dan Seni Rupa  
Universitas Sebelas Maret

**Disusun oleh**

**BETTY SULISTYANINGSIH**  
C 0207019

**FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2011**

**TINDAK TUTUR DIREKTIF DAN PRINSIP KESANTUNAN  
ANTARA SALES “ROTI KECIL” DENGAN PELANGGAN  
DALAM PROMOSI PENJUALAN: Suatu Tinjauan Pragmatik**

Disusun oleh

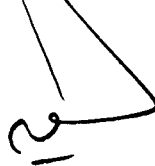
**BETTY SULISTYANINGSIH**  
C 0207019

Telah disetujui oleh pembimbing



**Dra. Chattri Sigit Widyastuti, M. Hum.**  
NIP 196412311994032005

Mengetahui  
Ketua Jurusan Sastra Indonesia



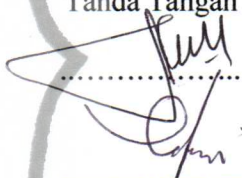
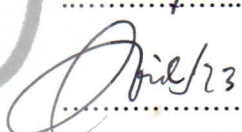


**Drs. Ahmad Taufiq, M. Ag.**  
NIP 19620610198131001

TINDAK TUTUR DIREKTIF DAN PRINSIP KESANTUNAN  
ANTARA SALES “ROTI KECIL” DENGAN PELANGGAN  
DALAM PROMOSI PENJUALAN: Suatu Tinjauan Pragmatik

Disusun Oleh

BETTY SULISTYANINGSIH  
C 0207019

Telah disetujui oleh Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret  
Pada Tanggal 14 September 2011

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Drs. FX. Sawardi, M. Hum NIP 196105261990031003	
Sekretaris	Drs. Hanifullah Syukri, M. Hum NIP 196806171999031002	
Penguji I	Dra. Chattri Sigit Widyastuti, M. Hum NIP 196412311994032005	
Penguji II	Drs. Henry Yustanto, M. A. NIP 196204141990031002	

Dekan  
Fakultas Sastra dan Seni Rupa  
Universitas Sebelas Maret



Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., Ph.D.  
NIP 196003281986011001

**PERNYATAAN**

Nama : Betty Sulistyaningsih  
NIM : C 0207019

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul “Tindak Tutur Direktif dan Prinsip Kesantunan antara Sales ‘Roti Kecil’ dengan Pelanggan dalam Promosi Penjualan” adalah betul-betul karya sendiri, bukan plagiat, dan tidak dibuatkan oleh orang lain. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi ini diberi tanda *citasi* (kutipan) dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan skripsi dan gelar yang diperoleh dari skripsi tersebut.

Surakarta, 22 Agustus 2011

Yang membuat pernyataan,



Betty Sulistyaningsih

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

- Kedua orang tuaku: Bejo Sumarno dan Karni, atas segala kasih sayang dan dukungan moral dan materi kepada penulis.
- Kakakku "Lina Nurdayanti" yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
- Keluarga besarku atas semua doa, kebaikan, dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis.
- Sahabat-sahabatku yang selalu ada dan memberi semangat di saat suka maupun duka.
- Almamaterku yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
- Orang-orang yang peduli terhadap perkembangan ilmu linguistik, khususnya pragmatik.

**MOTTO**

*“Dan bersabarlah, karena sesungguhnya Allah tiada menyia-nyiakan pahala orang-orang yang berbuat kebaikan”*

(Q.S Hud ayat 115)

*“Ketahuilah sesungguhnya bersabar terhadap apa yang tidak kamu sukai itu ada kebaikan yang banyak, sesungguhnya pertolongan itu bersama kesabaran, kesenangan itu bersama kesusahan, dan bahwa bersama kesulitan itu ada kemudahan. Akhirnya, jadikan kesabaran dalam menempuh setiap kesulitan menjadi langkah pasti untuk meraih kesuksesan, hadapi setiap masalah, jangan berlari atasi semua kesulitan, temukan kemudahan.”*

(Abu Ismail)

*“Berusahalah untuk hidup mandiri, karena hidup mandiri akan mengasah kepribadian diri sendiri dan mencerminkan cara tuk mencapai kesuksesan”*

(Penulis)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan taufik-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Rasullulah Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan orang-orang yang tetap istiqamah di atas petunjuk-Nya, Amin.

Penulisan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa dukungan, bantuan, dan kerja sama yang diberikan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Drs. Riyadi Santosa, M. Ed., Ph. D., Dekan Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyusun skripsi.
2. Drs. Ahmad Taufiq, M. Ag. , Ketua Jurusan Sastra Indonesia Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah memberikan kepercayaan dan dukungan selama penyusunan skripsi.
3. Dra. Chattri Sigit Widyastuti, M. Hum. , dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan arahan, nasihat, bimbingan, dan perhatian secara penuh selama penyusunan skripsi. Terima kasih atas semangat dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
4. Miftah Nugroho, S.S, M. Hum. , dosen penelaah skripsi yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.

5. Drs. Henry Yustanto, M. A, dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan semangat dan nasihat selama penulis menempuh jenjang sarjana.
6. Bapak dan ibu dosen Jurusan Sastra Indonesia Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga kelak akan bermanfaat.
7. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kasih sayang serta doa penuh terhadap penulis.
8. Kakakku yang memberikan dukungan doa dan semangat kepada penulis.
9. Teman-teman Sastra Indonesia angkatan 2007: Putri Layarsari (Po), Esti Ekawati, Tri Harsini, Ukhti Zulaikha, Alfiatun, Fitria Anjar Kusuma (Pipit), Imas Noviasasi (Unna), Umi Nasibah (Nana), Wilda Meridiyana, Puspita Rini Utami (Ririn), Savitri Suwarni, Panca Ratna Sari, Eri, Marilda Ali Damru (Aril), Arvita, Vitalia Rakhman, Marina Catur Nopita, Yenny Retno Sari, Diana Dwi, Unun Andriati, Ikhsan Sidiq, Arief Wahyu, Hari Setiawan, Hari Sulistyono, Anggoro, Wibi, Aditya Wiryawan, Rahmat Tri Hidayat, dan Fajar Junianto.
10. Sahabat karibku: Esti Ekawati dan Putri Layarsari (BEP) yang selalu ada di setiap penulis butuhkan dan tak lepas memberi motivasi kepada penulis.
11. Teman kos yang selalu menemani penulis selama menempuh jenjang sarjana.
12. Seluruh kerabat keluarga penulis yang telah memberi dukungan dan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.



13. Semua pihak yang telah membantu penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap agar semua bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Upaya maksimal sudah penulis lakukan, tetapi tiada gading yang tak retak. Oleh karena itu, dalam tulisan ini terdapat kekurangan atau kesalahan, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan.



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR SINGKATAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pembatasan Masalah .....	9
C. Perumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	11
F. Sistematika Penulisan .....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR .....	13
A. Tinjauan Pustaka .....	13
B. Landasan Teori .....	18

1. Pragmatik .....	18
2. Situasi Tutur .....	22
3. Tindak Tutur .....	24
4. Tindak Tutur Langsung dan Tidak Langsung .....	30
5. Tindak Tutur Literal dan Tidak Literal .....	31
6. Prinsip Kesantunan .....	33
7. Promosi Penjualan .....	41
C. Kerangka Pikir .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan .....	47
B. Populasi dan Sampel .....	48
C. Data dan Sumber Data .....	49
D. Metode Pengumpulan Data .....	50
E. Klasifikasi Data .....	51
F. Metode Analisis Data .....	54
G. Metode Penyajian Hasil Analisis Data .....	56
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>	<b>58</b>
A. Wujud Tindak Tutur Direktif antara <i>Sales</i> “RK” dengan Pelanggan dalam PP .....	58
1. Wujud Tindak Tutur Direktif <i>Sales</i> “RK” .....	58
a) Tindak Tutur Direktif Menyarankan .....	59
b) Tindak Tutur Direktif Menyuruh .....	62
c) Tindak Tutur Direktif Meminta .....	65
d) Tindak Tutur Direktif Mengajak .....	67

e) Tindak Tutur Direktif Mempersilakan .....	68
f) Tindak Tutur Direktif Memohon .....	70
g) Tindak Tutur Direktif Melarang .....	71
2. Wujud Tindak Tutur Direktif Pelanggan .....	73
a) Tindak Tutur Direktif Menyarankan .....	73
b) Tindak Tutur Direktif Menyuruh .....	77
c) Tindak Tutur Direktif Meminta .....	81
d) Tindak Tutur Direktif Mengajak .....	85
e) Tindak Tutur Direktif Mempersilakan .....	86
f) Tindak Tutur Direktif Memohon .....	89
B. Wujud Prinsip Kesantunan antara Sales “RK” dengan Pelanggan dalam PP .....	92
1. Wujud Pematuhan Prinsip Kesantunan .....	92
a) Maksim Kearifan .....	92
b) Maksim Kedermawanan .....	96
c) Maksim Pujian .....	100
d) Maksim Kerendahan Hati .....	104
e) Maksim Kesepakatan .....	108
f) Maksim Simpati .....	112
g) Maksim Pertimbangan .....	115
2. Wujud Pelanggaran Prinsip Kesantunan .....	120
a) Maksim Kearifan .....	120
b) Maksim Kedermawanan .....	122
c) Maksim Pujian .....	125

d) Maksim Kerendahan Hati.....	126
e) Maksim Kesepakatan .....	129
f) Maksim Simpati .....	131
g) Maksim Pertimbangan .....	133
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>136</b>
A. Simpulan .....	136
B. Saran .....	138
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>139</b>
<b>LAMPIRAN : .....</b>	<b>142</b>



### DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Tindak Tutur Direktif <i>Sales</i> dan Pelanggan .....	91
Tabel 2 Pematuhan Prinsip Kesantunan .....	119
Tabel 3 Pelanggaran Prinsip Kesantunan .....	135



**DAFTAR SINGKATAN**

PP	: Promosi Penjualan
RK	: Roti Kecil
SBLC	: Simak Bebas Libat Cakap
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMS	: <i>Short Message Service</i>
TU	: Tata Usaha
<b>AKRONIM :</b>	
Kdrmwn	: Kedermawanan
Krfn	: Kearifan
Krndhn ht	: Kerendahan hati
Kspktn	: Kesepakatan
Pjian	: Pujian
Prtmbngn	: Pertimbangan
Smpti	: Simpati
Mlrng	: Melarang
Mmhn	: Memohon
Mmnta	: Meminta
Mngjk	: Mengajak
Mnyrh	: Menyuruh
Myrnkn	: Menyarankan
Mprslkn	: Mempersilakan

## ABSTRAK

Betty Sulistyyaningsih. C 0207019. 2007. "Tindak Tutur Direktif dan Prinsip Kesantunan antara *Sales* 'Roti Kecil' dengan Pelanggan dalam Promosi Penjualan: Suatu Tinjauan Pragmatik". Skripsi: Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu (1) bagaimanakah wujud tindak tutur direktif antara *sales* "Roti Kecil" dengan pelanggan dalam promosi penjualan dan (2) bagaimanakah wujud prinsip kesantunan baik yang mematuhi maupun melanggar antara *sales* "Roti Kecil" dengan pelanggan dalam promosi penjualan.

Tujuan penelitian ini adalah (1) mengidentifikasi dan mendeskripsikan wujud tindak tutur direktif antara *sales* "Roti Kecil" dengan pelanggan dalam promosi penjualan dan (2) mengidentifikasi dan mendeskripsikan wujud prinsip kesantunan baik yang mematuhi maupun melanggar antara *sales* "Roti Kecil" dengan pelanggan dalam promosi penjualan.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan pragmatik. Data dalam penelitian ini adalah tuturan-tuturan yang mengandung tindak tutur direktif dan prinsip kesantunan baik yang mematuhi maupun melanggar antara *sales* "Roti Kecil" dengan pelanggan dalam promosi penjualan yang diambil pada bulan Oktober, November, dan Desember 2010. Sumber data dalam penelitian ini adalah para *sales* "Roti Kecil" dan pelanggan. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara merekam menggunakan *mp3 recorder*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode simak dengan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ialah teknik simak bebas libat cakap (SLBC), teknik rekam, dan teknik catat. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kontekstual dan metode heuristik. Metode penyajian hasil analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode penyajian formal dan informal.

Dari analisis data dapat disimpulkan beberapa hal: (1) wujud tindak tutur direktif yang terdapat dalam percakapan antara *sales* "Roti Kecil" dengan pelanggan dalam promosi penjualan meliputi tindak tutur : *menyarankan* yang berarti memberi saran (anjaran, usulan), *menyuruh* yang berarti memerintah untuk melakukan sesuatu, *meminta* yang berarti berkata-kata supaya diberi atau mendapat sesuatu, *mengajak* yang berarti meminta (menyilakan, menyuruh) supaya turut atau membangkitkan hati supaya melakukan sesuatu, *mempersilakan* yang berarti menyuruh, mengajak, mengundang dengan hormat, *memohon* yang berarti meminta dengan hormat, dan *melarang* yang berarti memerintah supaya tidak melakukan sesuatu. Adapun tindak tutur direktif '*menyarankan*' yang paling banyak ditemukan terutama dilakukan oleh pelanggan; (2) wujud prinsip kesantunan yang muncul dari berbagai maksud tindak tutur yang dituturkan antara *sales* "Roti Kecil" dengan pelanggan dalam promosi penjualan antara lain: maksim kearifan, maksim kedermawanan, maksim pujian, maksim kerendahan hati, maksim simpati, dan maksim pertimbangan. Dilihat dari pematuhan prinsip kesantunan, maksim yang paling banyak dipatuhi adalah maksim kearifan



terutama dilakukan oleh pelanggan dengan maksud untuk memaksimalkan keuntungan kepada mitra tutur (*sales*) dan maksim kedermawanan dilakukan oleh *sales* yang bertujuan memaksimalkan kerugian atau beban pada diri sendiri kepada pelanggan. Berdasarkan pelanggaran prinsip kesantunan yang paling banyak ditemukan adalah maksim kearifan dan maksim kesepakatan terutama dilakukan oleh pelanggan. Maksim kearifan bermaksud untuk memaksimalkan kerugian kepada mitra tutur (*sales*) dan maksim kesepakatan yang bertujuan untuk memberikan kesepakatan atau kecocokan dengan apa yang dituturkan oleh mitra tutur (*sales*). Adanya pemuatan dan pelanggaran prinsip kesantunan ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti situasi tutur dan jarak sosial yang meliputi: tingkat usia, tingkat kedudukan atau jabatan, dan tingkat keakraban peserta tutur. Melalui pemuatan dan pelanggaran prinsip kesantunan maka akan dapat diketahui tingkat kesantunan dalam berbahasa.

