

Jenis, Bentuk, dan Maksud Tindak Tutur dalam Transaksi Perbankan di Bank Jateng KCP Grabag

Rizky Dian Safitri¹, Mimi Mulyani², Mursia Ekawati³

Universitas Tidar, Jl. Kapten Suparman No. 39 Potrobangsari, Magelang, Jawa Tengah, Indonesia

email: rizkydiansafitri1@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya fenomena bahasa berupa ditemukan beragam jenis, bentuk, dan maksud tindak tutur petugas bank dan nasabah dalam transaksi perbankan di Bank Jateng KCP Grabag. Latarbelakang nasabah Bank Jateng KCP Grabag yang beragam dari usia, pendidikan, profesi, tingkat sosial, adat, serta adanya 4 kecamatan sekaligus di area Bank Jateng KCP Grabag sangat tepat sebagai tempat pengambilan data pada penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan jenis, memperoleh bentuk, dan memperoleh deskripsi maksud tindak tutur dalam transaksi perbankan di Bank Jateng KCP Grabag.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Sumber dialog atau percakapan petugas bank dan nasabah. Data penelitian ini adalah kalimat dalam tuturan petugas bank dan nasabah pada saat bertransaksi di Bank Jateng KCP Grabag. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik rekam, simak, dan catat. Wujud data berupa kalimat yang diduga mengandung jenis, bentuk dan maksud tindak tutur. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model deskripsi analitik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diperoleh tindak tutur yang terdiri dari jenis, bentuk, dan maksud. Jenis tindak tutur yang ditemukan berupa, (1) lokusi, (2) ilokusi, dan (3) perlokusi. Bentuk tindak tutur meliputi (1) langsung, (2) tidak langsung, dan (3) literal. Maksud yang terbentuk meliputi menawar, menginformasikan, dan menolak.

Penelitian mengenai tindak tutur perbankan dengan fokus kajian yang berbeda masih dapat dilakukan. Penelitian lain juga dapat dilakukan dengan tidak dibatasi pada tindak tutur bahasa dalam dialog petugas bank dan nasabah, serta dapat memperkaya materi pembelajaran teks negosiasi di SMA.

Kata kunci: jenis tindak tutur, bentuk tindak tutur, maksud tindak tutur, transaksi perbankan.

Abstract

This research is motivated by the existence of language phenomena in the form of finding various types, forms, and intentions of speech acts of bank officers and customers in banking transactions at Bank Jateng KCP Grabag. The background of Bank Jateng KCP Grabag customers who vary from age, education, profession, social level, customs, as well as the existence of 4 sub-districts at once in the area of Bank Jateng KCP Grabag is very appropriate as a place to collect data in this study.

This study aims to find the type, obtain the form, and obtain a description of the meaning of speech acts in banking transactions at Bank Jateng KCP Grabag.

This study uses a qualitative descriptive research design. Source of dialogue or conversation between bank officers and customers. The data of this research are sentences in the speech of bank officers and customers when transacting at Bank Jateng KCP Grabag. Data collection techniques use recording, listening, and note-taking techniques. The form of the data is in the form of sentences that are thought to contain the type, form and intent of the speech act. The data analysis technique in this study used an analytical description model.



The results of this study indicate that speech acts are obtained which consist of types, forms, and intentions. The types of speech acts found are (1) locutionary, (2) illocutionary, and (3) perlocutionary. The forms of speech acts include (1) direct, (2) indirect, and (3) literal. The intentions formed include bidding, informing, and refusing.

Research on banking speech acts with a different focus of study can still be done. Other research can also be done without being limited to speech acts in the dialogue between bank officers and customers, and can enriching the negotiating text learning materials in high school.

Keywords: *type of speech act, form of speech act, purpose of speech act, banking transaction*

PENDAHULUAN

Bahasa merupakan alat komunikasi yang sangat penting pada kehidupan manusia untuk berinteraksi. Setiap manusia bersosialisasi dengan manusia lain menggunakan bahasa (Noermanzah, 2019, p. 306-319). Kegunaan bahasa sebagai alat komunikasi menjadi kebutuhan utama di masyarakat. Komunikasi melalui bahasa memungkinkan setiap orang dapat beradaptasi dengan tatap muka untuk

mengamati kebiasaan hidup, kebudayaan adat, dan latar belakang pendidikan lawan bicaranya.

Bahasa juga merupakan alat pertukaran informasi. Terkadang, informasi yang disampaikan penutur kadang mempunyai maksud yang sulit dipahami oleh lawan bicara (Candrawati, 2011). Keberhasilan berbahasa terjadi jika maksud yang disampaikan penutur bisa dipahami oleh lawan bicara. Sebaliknya, terjadi ketidakberhasilan berbahasa jika maksud yang disampaikan penutur tidak dipahami oleh lawan bicara, sehingga lawan bicara tidak paham dengan hal yang dikehendaki penutur.

Tindak tutur dihasilkan dari proses interaksi. Saat seorang menghasilkan tindak tutur yang baik dan benar, yaitu tindak tutur yang dapat dipahami oleh lawan bicara, maka interaksi dapat berproses dengan baik. Untuk menghasilkan tindak tutur yang benar, pragmatik hadir menjadi teori yang digunakan untuk menelaah konteks kebahasaan tersebut (Saifudin, 2019, p. 1-16).

Penelitian ini merupakan salah satu penelitian dengan dasar tinjauan pragmatik. Berbagai macam bentuk tuturan, makna, maksud, dan aspek-aspek situasi tutur dalam percakapan dapat diungkap menggunakan tinjauan pragmatik. Pragmatik termasuk salah satu cabang ilmu bahasa yang berkaitan erat dengan tindak tutur (Rahardi, 2005). Konteks pada suatu tindak tutur mempunyai peran yang sangat penting. Konteks pada suatu situasi yang tidak sesuai akan mengubah maksud sebuah tindak tutur yang sama. Jadi, penggunaan sebuah bahasa dapat mengubah maksud dan tujuan menurut tindak tutur yang disampaikan penutur. Bahasa dan konteks pada pragmatik sebagai satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan.

Beragamnya tindak tutur seringkali digunakan dalam lingkungan sekolah, kantor, tempat tinggal, rumah sakit dan bahkan di bank. Pada penelitian ini, bank merupakan tempat yang dipilih untuk meneliti tindak tutur yang terjadi selama proses interaksi antara petugas bank dan nasabah. Bank merupakan salah satu lokasi bertemunya petugas bank dan nasabah yang melakukan transaksi (Ikatan Bankir Indonesia, 2021). Interaksi petugas bank dan nasabah diawali melalui dialog pada proses transaksi. Dalam hubungan sosial yang diawali melalui proses transaksi, nasabah diposisikan layaknya raja dan petugas bank menempatkan dirinya menjadi

pelayan untuk meningkatkan mutu jasa pelayanan yang memuaskan nasabah. Hal tadi akan tercapai jika petugas bank memiliki keterampilan memberikan pelayanan jasa yang baik.

Selain itu, penyesuaian tuturan dengan kebutuhan nasabah wajib dilakukan oleh petugas bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2021). Begitu pula dengan nasabah, salah satu keterampilan nasabah menanyakan mengenai produk dan pelayanan jasa yang diberikan oleh bank. Melalui proses tersebut, petugas bank dan nasabah akan menghasilkan keberagaman tuturan dengan harapan setiap maksud tuturannya dapat saling dipahami.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, belum ada yang melakukan penelitian berkaitan dengan judul "Jenis, Bentuk, dan Maksud Tindak Tutur dalam Transaksi Perbankan di Bank Jateng KCP Grabag". Penggunaan teori pragmatik sebagai kajiannya menjadi salah satu alasan pemilihan penelitian ini. Selain itu, penelitian tindak tutur antara petugas bank dan nasabah dalam proses bertransaksi perbankan menjadi hal yang menarik untuk dikaji karena masih minimnya kajian pragmatik dalam dunia perbankan selama ini. Latar belakang adat, tingkat sosial, ekonomi, dan pendidikan para nasabah yang sangat beragam berpengaruh dalam berinteraksi dengan petugas bank selama proses bertransaksi, sehingga menghasilkan berbagai macam jenis, bentuk, dan maksud tindak tutur. Berbagai macam tindak tutur yang dihasilkan dalam dialog proses bertransaksi tersebut akan menjadi data akan diklasifikasikan dan dianalisis. Hasil analisis data akan menghasilkan sebuah penelitian tindak tutur antara petugas bank dan nasabah yang akan menambah kajian pragmatik dalam dunia perbankan.

Bank Jateng KCP Grabag dipilih sebagai tempat untuk pengambilan data dalam penelitian ini. Bank Jateng KCP Grabag merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana. Penggalangan dana langsung dilakukan dalam bentuk simpanan dana masyarakat, tabungan, dan deposito, serta secara tidak langsung dalam bentuk pinjaman (Ikatan Bankir Indonesia, 2021). Penyaluran dana dilakukan dengan tujuan modal kerja, investasi, deposito dan untuk jangka panjang serta jangka menengah.

Alasan pemilihan Bank Jateng KCP Grabag sebagai tempat pengambilan data pada penelitian ini karena latar belakang adat, tingkat sosial, profesi, ekonomi, dan pendidikan para nasabah yang sangat beragam. Latar belakang nasabah yang beragam tersebut mengakibatkan interaksi antara petugas bank dan nasabah yang menghasilkan berbagai macam tindak tutur. Para nasabah Bank Jateng KCP Grabag yang beragam dari kalangan usia, serta adanya 4 kecamatan sekaligus di area Bank Jateng KCP Grabag yang sangat tepat sebagai tempat pengambilan data pada penelitian ini.

Petugas bank dan nasabah dapat berinteraksi melalui proses transaksi. Saat proses transaksi akan berlangsung dengan baik apabila terjadinya kesepahaman pada maksud tuturan, maka maksud tuturan yang disampaikan petugas bank dapat dipahami oleh nasabah. Begitu pula sebaliknya, maksud tuturan yang disampaikan nasabah dapat dipahami oleh petugas bank. Walaupun demikian, kesepahaman pada proses transaksi dapat menghasilkan beragam tuturan yang menyebabkan maksud berbeda. Berkembangnya setiap tuturan dalam percakapan petugas bank dan nasabah menjadi salah satu pengaruh keberhasilan berbahasa. Pada

perkembangan setiap tuturan pada percakapan, dibutuhkan kontribusi konteks untuk mengungkap maksud tuturan tersebut (Rohmadi, 2004, p. 2)

Meyakinkan nasabah, menawarkan produk, menawarkan jasa, ketiga hal tersebut tidak terlepas dari usaha petugas bank untuk cross selling (Ikatan Bankir Indonesia, 2021). Penggunaan bahasa menjadi hal yang penting untuk tercapainya ketiga hal tersebut. Petugas bank diwajibkan memiliki kemampuan dalam menggunakan bahasa, ketepatan, dan ketegasan dalam bertutur agar dapat menciptakan komunikasi yang nyaman antara petugas bank dan nasabah. Hal tersebut berlaku di bank. Artinya, bahwa syarat dalam bertransaksi di bank sudah mutlak ditentukan melalui aturan yang dibuat oleh bank tersebut.

Pada kenyataannya terjadi proses menawar kekurangan persyaratan transaksi oleh nasabah dengan petugas di bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2021). Pada umumnya petugas bank akan menawarkan produk kepada nasabah. Hal tersebut berlaku sebaliknya, nasabah akan menanyakan produk ataupun terkadang menawar ketentuan dalam bertransaksi yang dipilih sesuai dengan kehendaknya. Jika petugas bank dan nasabah memiliki kesepakatan yang sama, maka proses transaksi keduanya akan berlangsung dengan lancar. Selain itu, keberlangsungan interaksi dapat menimbulkan ketidakcocokan antara petugas bank dan nasabah. Hal ini disebabkan oleh latar belakang pengetahuan petugas bank dan nasabah terhadap produk ataupun prosedur bank dalam bertransaksi (Ikatan Bankir Indonesia, 2021). Dengan demikian, baik petugas bank ataupun nasabah akan turut serta dalam mengekspresikan tuturan untuk memenuhi keinginan yang dimaksud. Maksud ujaran yang diproduksi berdasarkan pengertian dan acuan tuturannya dapat dipengaruhi oleh hal tersebut. Di sisi lain, petugas bank ataupun nasabah akan memproduksi tuturan tertentu guna menghasilkan maksud lain.

Tentunya saat berkomunikasi, baik petugas bank maupun nasabah memiliki tujuan agar maksud yang diungkapkan dapat diterima dan sesuai dengan kehendak mereka. Fenomena yang terjadi, penolakan atau kritikan antara petugas bank dan nasabah terkadang dapat mengakibatkan kesalahpahaman oleh keduanya. Menurut Brown dan Levinson (dalam Gunawan 2013, p. 9) menjaga keterancaman muka atau menjaga harga diri ini penting dilakukan baik penutur maupun mitra tuturnya. Hal ini bertujuan untuk menghindari saling ketersinggungan yang diakibatkan oleh tutur kata dan berujung pada kesalahpahaman. Berdasarkan pernyataan tersebut, seharusnya petugas bank dan nasabah saling memahami maksud setiap tuturan yang tidak sesuai dalam pengertian atau acuan dalam percakapan. Oleh sebab itu, pada penelitian ini mengkaji setiap tuturan petugas bank dan nasabah yang direpresentasikan dengan tindak tutur yang mengandung jenis, bentuk, dan maksud yang tidak senyatanya pada acuan dalam percakapan.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah dialog atau percakapan petugas bank dan nasabah. Data penelitian ini adalah kalimat dalam tuturan petugas bank dan nasabah pada saat bertransaksi di Bank Jateng KCP Grabag. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik simak yang dalam penerapannya menggunakan teknik dasar dan teknik lanjutan. Wujud data penelitian ini, yaitu kalimat yang diduga mengandung jenis, bentuk dan maksud tindak

tutur. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model deskripsi analitik, yaitu identifikasi data, klasifikasi data, analisis data, dan penarikan simpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis Tindak Tutur dalam Transaksi Perbankan di Bank Jateng KCP Grabag

Jenis tindak tutur diperoleh dari dialog petugas bank dan nasabah yang mengandung makna dalam penyampaianya. Berdasarkan teori yang telah ditulis, pembagian jenis tindak tutur menjadi tiga macam tindakan yaitu, tindakan menginformasikan atau menyatakan sesuatu yaitu dengan tindak lokusi, tindakan menghendaki lawan bicara untuk melakukan sesuatu yang disebut dengan tindak ilokusi, dan tindakan memberikan pengaruh kepada lawan bicara atau menghendaki adanya reaksi atau efek atau hasil tertentu dari lawan bicara yang disebut dengan tindak perlokusi.

Lokusi

Jenis tindak tutur lokusi yang dimaksudkan adalah untuk menyatakan sesuatu. Jenis tindak tutur lokusi mengutamakan isi tuturan yang disampaikan oleh penutur. Jadi, tindakan lokusi merupakan penyampaian informasi yang disampaikan oleh penutur. Tindak lokusi dapat dikatakan sebagai tindak tutur yang paling mudah diidentifikasi, karena dapat dilakukan tanpa mengikutsertakan konteks tuturan dalam situasi tutur.

"Mba, saya mau ambil gaji pensiun saya bulan ini". Kalimat tersebut menyatakan makna yang memang benar sesuai kalimat, bahwa nasabah akan melakukan transaksi tarik tunai gaji pensiun. Tindak tutur tersebut mempunyai arti dalam bentuk kalimat yang bermakna sesuai dengan kata-kata yang menyusunnya dan dapat dengan mudah dipahami lawan bicara. Maka kalimat tersebut merupakan tindak tutur lokusi.

Ilokusi

Tindak tutur ilokusi merupakan suatu tindakan yang berfungsi untuk menyampaikan atau menginformasikan, ataupun melakukan sesuatu. Tindak tutur ilokusi merupakan tindak tutur yang mengandung makna tersembunyi atau makna lain yang dikehendaki oleh penutur terhadap mitra tutur.

"Untuk penarikan di bawah nominal lima juta rupiah wajib melalui mesin ATM." Pada kalimat tersebut menunjukkan tindak ilokusi, yang berfungsi untuk menginformasikan sekaligus lawan bicara agar melakukan sesuatu. Adanya kalimat tersebut secara tidak langsung petugas teller menghendaki nasabah untuk melakukan penarikan tarik tunai melalui mesin ATM bukan melalui konter teller. Hal ini berdasarkan aturan bank bahwa setiap nasabah yang sudah mempunyai kartu ATM, penarikan di bawah nominal lima juta rupiah harus melalui mesin ATM. Maka, transaksi yang akan dilakukan di konter teller tidak berhasil dilakukan, sebab teller mengarahkan untuk bertransaksi melalui mesin ATM.

Perlokusi

Tindak perlokusi pada dasarnya dimaksudkan untuk mempengaruhi lawan tuturnya. Sebuah tuturan yang diutarakan seseorang seringkali mempunyai daya pengaruh

atau efek bagi yang mendengarkan. Efek yang timbul ini biasanya sengaja atau tidak sengaja. Jika dalam tindak bahasa ilokusi isi tuturan lebih ditujukan pada diri si penuturnya, maka dalam tindak tutur perlokusi isi tuturan lebih ditujukan pada diri si pendengarnya.

"Aduh, Mba saya tidak bawa KTP asli, tapi ini punya saya pribadi kok.", menunjukkan bahwa termasuk jenis tindak tutur perlokusi. Kalimat tersebut merupakan kalimat majemuk bertingkat, pada kalimat utama nasabah menuturkan bahwa ia tidak membawa KTP asli, *"Aduh, Mba saya tidak bawa KTP asli"*. Kemudian, anak kalimatnya *"tapi ini punya saya pribadi kok."*, yang bermakna untuk mempengaruhi petugas CS agar yakin bahwa nasabah tersebut pemilik asli buku tabungan yang akan diajukan penggantian tersebut. Adanya tuturan yang bermaksud untuk mempengaruhi lawan bicara, maka kalimat tersebut termasuk dalam jenis tindak tutur perlokusi.

Bentuk Tindak Tutur dalam Transaksi Perbankan di Bank Jateng KCP Grabag

Bentuk tindak tutur diperoleh dari dialog petugas bank dan nasabah berdasarkan struktur tuturan. Berdasarkan teori yang telah ditulis, pembagian bentuk tindak tutur menjadi empat macam tindakan yaitu, tindak tutur langsung, tindak tutur tidak langsung, tindak tutur literal, dan tindak tutur tidak literal. Namun, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam dialog petugas bank nasabah ditemukan 3 bentuk tindak tutur. Tindak tutur tersebut antara lain, tindak tutur langsung, tindak tutur tidak langsung, dan tindak tutur literal.

Langsung

Tindak tutur langsung pada dasarnya ialah tuturan yang diungkapkan secara langsung dan mudah dipahami oleh lawan bicara karena tuturan tersebut berbentuk kalimat yang sederhana dan bermakna. Jika dalam suatu kalimat ada hubungan langsung antara struktur dengan fungsi, maka disebut tuturan langsung.

"Maka Ibu tidak perlu antri kembali.". Kalimat tersebut diungkapkan secara langsung dan mudah dipahami oleh lawan bicaranya. Tujuan tuturan itu untuk memberitahu bahwa setelah melakukan aktivasi dapat langsung membayar tagihan UKT ke bank. Teller juga memberikan fasilitas agar nasabah tersebut bisa langsung kembali ke konter teller tanpa harus mengantri lagi. Tujuan tuturan tersebut dapat diterima dengan baik oleh nasabah, sehingga termasuk bentuk tindak tutur langsung.

Tidak Langsung

Tindak tutur tidak langsung merupakan tindak tutur yang tidak sesuai dengan tujuan tuturan. Tuturan tidak langsung adalah penyampaian tuturan dengan cara yang berbeda. Makna hanya dapat dipahami jika lawan bicara memahami konteks situasi tutur. Makna yang dimaksudkan sama sekali tidak eksplisit, tidak terlihat dari kalimat yang diucapkan. Namun, karena sudah terbiasa mendengar dan mengetahui konteksnya, pendengar mulai paham.

"Rumah saya Pakis lho, Mba". Pada kalimat tersebut maksud tidak sesuai dengan tujuan tuturan. Kalimat tersebut bukan semata-mata untuk memberi informasi bahwa rumah nasabah tersebut berada di Pakis, tetapi sekaligus untuk

menawar persyaratan transaksi yang tidak dipenuhi oleh nasabah tersebut. Tujuan menuturkan kalimat tersebut, nasabah berharap transaksi bisa diproses di Bank Jateng KCP Grabag saat itu juga, sehingga ia tidak perlu datang ke kantor Bank Jateng Syariah Mertoyudan yang letaknya lebih jauh.

Literal

Tindak tutur literal pada dasarnya memiliki maksud sama dengan makna kata-kata yang menyusunnya. Arti literal adalah kata yang bermakna lugas atau bermakna sebenarnya.

"Aduh, jarak Grabag-Mertoyudan jauh kok nasabah sampai dilempar sana-sini gitu saja. Disini sajalah Mba, saya tunggu." tuturan tersebut mempunyai makna yang sama dengan kata-kata yang menyusunnya. Pada kalimat utama *"Aduh, jarak Grabag-Mertoyudan jauh kok nasabah sampai dilempar sana-sini gitu saja"*, nasabah menyebutkan bahwa jarak Grabag-Mertoyudan terbilang jauh, nasabah tersebut mempermasalahkan kenapa transaksi tidak bisa dilakukan di Grabag saat itu. Kemudian kalimat selanjutnya, *"Disini sajalah Mba, saya tunggu"* yang artinya nasabah tersebut tidak berkenan jika harus datang ke kantor Bank Jateng Syariah Mertoyudan karena dirasa jaraknya terlalu jauh. Dari kedua kalimat yang maknanya saling berhubungan dan sama, maka tuturan tersebut termasuk dalam bentuk tindak tutur literal.

Tidak Literal

Tindak tutur tidak literal (*nonliteral speech act*) adalah tindak tutur yang maksudnya tidak sama dengan atau berlawanan dengan makna kata-kata yang menyusunnya. Pada penelitian ini tidak ditemukan data tindak tutur tidak literal. Tidak ditemukannya bentuk tindak tutur tidak literal pada penelitian ini juga menjadi salah satu bukti bahwa petugas bank sudah berupaya untuk dapat berkomunikasi dengan berbahasa yang baik dan benar dengan menyesuaikan latar belakang lawan bicaranya, yaitu nasabah. Nasabah juga tidak memunculkan adanya bentuk tindak tutur tidak literal dalam berinteraksi saat transaksi, hal ini disebabkan kemampuan berbahasa para nasabah yang disesuaikan dengan kebutuhan saat bertransaksi di bank. Terutama transaksi di bagian *teller* yang waktunya dibatasi. Waktu memproses setiap transaksi nasabah maksimal adalah 3 menit pertransaksi. Hal tersebut tentunya sangat berpengaruh jika dalam bertransaksi digunakannya bentuk tindak tutur tidak literal. Nantinya, akan terjadi ketidakpahaman penutur dan lawan bicara yang menyebabkan waktu transaksi semakin lama dan antrian konter *teller* semakin memanjang. Latar belakang nasabah yang beragam inilah menjadi faktor alasan ketidak efisien tindak tutur literal jika sering dimunculkan dalam proses bertransaksi di Bank Jateng KCP Grabag.

Maksud Tindak Tutur dalam Transaksi Perbankan di Bank Jateng KCP Grabag

Maksud tuturan dalam peristiwa tutur merupakan sesuatu yang ingin dicapai oleh penutur maupun lawan bicara. Maksud tuturan dalam harus dipahami bersama antara penutur dan lawan bicara, sehingga diharapkan tercapainya maksud tuturan tersebut. Maksud tuturan yang dominan muncul dari hasil penelitian ini yaitu

menawar dan menolak. Pada peristiwa tutur, maksud tuturan dapat diekspresikan dengan berbagai tuturan yang berbeda, sebaliknya sebuah tuturan yang sama dapat digunakan untuk menyatakan tujuan tuturan yang bermacam-macam. Dengan kata lain, tanpa memahami konteks, lawan bicara akan kesulitan memahami maksud penutur.

Menawar

"Saya sudah sampai sini jauh-jauh dan hujan juga. Memproses satu transaksi ini saja apa tidak bisa?". Pada kalimat tersebut maksud tidak sesuai dengan tujuan tuturan. Kalimat tersebut bukan semata-mata untuk memberi informasi bahwa nasabah tersebut sudah menempuh jarak yang jauh untuk dapat sampai ke kantor Bank Jateng KCP Grabag, tetapi untuk menawarkan persyaratan transaksi yang tidak dipenuhi oleh nasabah tersebut. Tujuan menuturkan kalimat tersebut, nasabah berharap transaksi bisa diproses di Bank Jateng KCP Grabag saat itu juga, sehingga ia tidak perlu datang ke kantor Bank Jateng Syariah Mertoyudan yang letaknya lebih jauh.

Menolak

"Izin Bapak, uang setoran saya kembalikan jika hendak Bapak cek terlebih dahulu". tuturan tersebut diungkapkan secara langsung dan mudah dipahami oleh lawan bicara. Pada kalimat tersebut teller bermaksud mengkonfirmasi secara langsung bahwa jumlah uang setoran yang sudah dihitung di depan nasabah tersebut kurang. Oleh sebab itu, karena jumlah nominal pada slip dengan uang tunai berbeda maka teller berkewajiban untuk dengan mengonfirmasi kepada nasabah dan proses transaksi setoran tunai tersebut gagal. Maka, dari kalimat tersebut maksud yang terkandung ialah untuk menolak.

PENUTUP

Jenis tindak tutur yang digunakan dalam transaksi perbankan di Bank Jateng KCP Grabag, yaitu tindak tutur lokusi, ilokusi, dan perlokusi. Bentuk tindak tutur yang digunakan dalam transaksi perbankan di Bank Jateng KCP Grabag, yaitu tindak tutur langsung, tidak langsung, dan literal. Maksud tindak tutur dalam transaksi perbankan di Bank Jateng KCP Grabag merupakan maksud pragmatik (maksud yang ingin disampaikan oleh penuturnya). Oleh karena itu, maksud pragmatik dalam tesis ini akan mengikuti apa yang dimaksud oleh penuturnya. Adapun setiap tuturan memiliki maksud yang hanya bisa diketahui jika memperhatikan siapa yang berbicara, kepada siapa orang itu berbicara, bagaimana keadaan si pembicara, kapan, di mana, dan apa tujuannya sehingga maksud si pembicara dapat dimengerti oleh mitra tuturnya. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi pada pembelajaran dalam bertindak tutur di dalam kelas materi teks negosiasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Candrawati, E. (2011). Implikatur dan Presuposisi dalam Interaksi Berbahasa (Studi Kasus terhadap Tuturan Tokoh Utama dalam Dwilogi Film Before Sunrise dan Before Sunset). (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Gunawan, F. (2013). "Wujud Kesantunan Berbahasa Mahasiswa terhadap Dosen di

-
- STAIN Kendari: Kajian Sosiopragmatik". Jurnal Arbitrer Vol. 1, No. 1, Oktober, 8-18.
- Indonesia, I. B. (2021). Jakarta Patent No. SPPUR 4 Subbidang Pengelolaan Uang Tunai Rupiah.
- Noermanzah, N. (2019). Bahasa sebagai Alat Komunikasi, Citra Pikiran, dan Kepribadian. Seminar Nasional Pendidikan Bahasa dan Sastra, (hal. 306-319).
- Rahardi, R. K. (2005). Pragmatik: Kesantunan imperatif bahasa indonesia. Jakarta: Erlangga.
- Rohmadi, M. (2004). Pragmatik: Teori dan Analisis. Yogyakarta: Lingkar Media.
- Saifudin, A. (2019). Teori Tindak Tutur dalam Studi Linguistik Pragmatik. Lite: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Budaya, 15(1), 1-16.