**TINDAK TUTUR ANTARA SALES *INDIHOME* DENGAN CALON PELANGGAN *INDIHOME* DI WILAYAH JOMBANG**

**MILA SETYANI**

Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia

**ABSTRAK**

Setyani,Mila. 2016. Tindak Tutur antara Sales *Indihome* dengan Calon Pelanggan *Indihome* di Wilayah Jombang. Skripsi STKIP PGRI Jombang

Dosen pembimbing : Eva Eri Dia, M.Pd

Kata kunci: Tindak Tutur, Sales, Calon Pelanggan *Indihome*.

Tindak tutur merupakan suatu interaksi yang terjadi antara dua pihak yaitu penutur dan lawan tutur dengan satu pokok tuturan dan terjadi di dalam waktu, tempat dan situasi tertentu. Sama halnya seperti tuturan yang terjadi antara sales *indihome* dengan calon pelangga *indihome* yang terjadi dalam waktu, tempat, dan situasi tertentu dengan menggunakan bahasa sebagai alat komunikasi. Tuturan yang terjadi antara sales *indihome* dengan caon pelangan *indihome* menggunakan bahasa yang santai karena di sini sales berusaha membuat calon pelangan lebih memahami apa yang disampaikan oleh sales mengenai produk-produk terbaru dari Telkom yaitu *indihome*. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu (1) Bagaimana bentuk tindak tutur antara sales *indihome* dengan calon pelanggan *indihome* di wilayah jombang, (2) Bagaimana fungsi tindak tutur antara sales *indihome* dengan calon pelanggan *indihome* di wilayah jombang

Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode kualitatif, artinya data yang dianalisinya berbentuk deskripsi fenomena. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yakni, observasi, wawancara, rekam, dan transkripsi. Sedangkan untuk menganalisis data penelitian ini menggunakan teknik pembacaan data, pemberian kode data, pengklasifikasian data, dan penyimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pragmatik (tindak tutur) antara sales indihome dengan calon pelanggan indihome, ditemukan beberapa data. Diantaranya adalah bentuk tindak tutur yang berupa lokusi, ilokusi dan perlokusi. Serta fungsi tindak tutur antara sales *indihome* dengan calon pelanggan *indihome* ditemukan beberapa data. Diantaranya fungsi ekspresif, direktif dan representatif.

**ABTRACT**

Keywords : Speech Acts , Sales , Prospecting Indihome

 Speech act is an interaction that occurs between the two parties , namely speakers and an opponent with one principal said speech and occurs in the time , place and specific situations . Just as speech that occurs between sales indihome with prospective pelangga indihome happens in time, place , and specific situations by using language as a communication tool . Speech that occurs between sales indihome with caon subscriber uses language indihome relaxed because here trying to make a prospective subscriber sales better understand what is conveyed by the sales of the latest products from Telkom indihome . The problems of this study are ( 1 ) What forms of speech act between sales indihome with potential customers in the region indihome jombang , ( 2 ) How the function of speech acts between sales indihome with potential customers in the region Jombang indihome

 This research method used is a qualitative method , meaning that data is dianalisinya shaped phenomena description . Collecting data in this study using techniques namely , observation , interview , record , and transcription . While this study to analyze the data using the technique of reading data , the coding of data , data classification , and inference.

 The results of this study indicate that pragmatics ( speech act ) between sales indihome with prospective customers indihome , found some data. Among them is a form of speech acts in the form of locutions , illocutionary and perlokusi . As well as the function of speech acts between sales indihome with prospective customers indihome found some data . Among the expressive function , directive and representative

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Kehidupan manusia sehari-hari tidak lepas dari adanya komunikasi, karena komunikasi merupakan alat untuk berinteraksi. Sedangkan didalam komunikasi itu sendiri mengandung makna, baik untuk menerangkan maupun memperjelas maksud dari suatu perkataanDengan begitu, adanya manifestasi ketidak adilan gender, dapat menjelakan persoalan-persoalan yang terdapat dalam novel *Nayla,* serta peran wanita dalam unsur penokohan.

Berbicara bahasa sebagai alat komunikasi maka akan terkait dengan pragmatik, pragmatik adalah telaah mengenai keseluruhan perilaku lisan, terutama dalam hubungannya dengan tanda-tanda dan lambang-lambang. Pragmatik memusatkan perhatian pada cara insane berperilaku dalam keseluruhan situasi pemberian dan penerimaan tanda, (George,1964:31-8).

Mengucapkan sesuatu adalah melakukan sesuatu, dan bahasa atau tuturan dapat dipakai untuk membuat kejadian. Berdasarkan uraian di atas, dapat dilakukan bahwa mengujarkan sesuatu dapat disebut sebagai aktifitas atau tindakan. Hal tersebut dapat dimungkinkan karena dalam setiap tuturan memiliki maksud tertentu yang berpengaruh pada orang lain. Tuturan dapat disebut sebagai ujaran yang di dalamnya terkandung suatu arti dan digunakan dalam situasi-situasi tertentu.

Percakapan atau tuturan yang dilakukan oleh sales *indihome* secara langsung atau bertatap muka dengan calon pelanggan *indihome* yang dilakukan oleh sales setiapkegiatan sehari-hari. Namun tuturan yang dilakukan antara sales dengan calon pelanggan tidak menggunakan bahasa yang formal melainkan dengan bahasa yang santai agar pembaca mudah memahami maksud dari percakapan yang dilakukan oleh sales dengan calon pelanggan *indihome.*

Peneliti tidak lepas dari penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan peneliti yaitu berdasarkan sudut pandang pragmatik, penepeneliti mengamati hasil penelitian dengan dengan kajian yang hampir sama yaitu Tindak Tututr Ustad M. Nur Maulana Pada Acara “Islam Itu Indah” Di Trans Tv”, peneliti tersebut adalah Asih Purwanti dengan rumusan masalah penggunaan tindak tutur lokusi, ilokusi, dan perlokusi. Penelitian kedua tentang kajian Tindak Tutur Ilokusi Pada Pembawa Acara Program Berita Apa Kabar Indonesia Di Media Elektonik Tv One oleh Isnaini Mariya Ulfa dengan rumusan wujud tindak tutur, jenis ilokusi, dan fungsi indak ilokusi. Peneliti selanjutnya membahas tentang Tindak Tutur Dalam Wacana Iklan Permen Di Media Elektronik peneliti tersebut adalah Indah Trisnawati dengan rumusan masalah penggunaan tindak tutur lokusi, ilokusi, dan perlokusi dalam wacana iklan permen di media elektronik.

Ketiga peneliti terdahulu mempunyai persamaan mengkaji tentang pragmatik, ketiga peneliti di atas juga merupakan bahan acuan yang digunakan peneliti yang terbaru dan belum pernah dikaji sebelumnya. Beberapa skripsi tersebut rata-rata meneliti tentang tindak tutur dalam sebuah media elektronik yang berupa televisi. Berbeda dengan penelitian tindak tutur antara sales *indihome* dengan calon pelanggan *indihome* d wilayah jombang karena dalam penelitian ini, seorang sales berperan langsung dalam penelitian, sedangkan penelitian terdahulu mengkaji tindak tutur itu melalui media elektronik berupa televisi.

Alasan peneliti menganalisis tindak tutur antara sales indihome dengan calon pelanggan indihome di karena dalam penelitian ini peneliti bisa mengetahui bentuk-bentuk tindak tutur dan fungsi tindak tutur dari tuturan langsung yang diungkapkan oleh sales dengan calon pelanggan *indihome* di wilayah jombang. Selain itu, percakapan atau tuturan yang diucapkan oleh seales terhadap calon pelanggan *indihome* yang cara berkomunikasinya tidak terlalu formal. Pada percakapan sales *indihome* dengan calon pelanggan *indihome* juga belum pernah dijumpai mahasiswa STKIP PGRI JOMBANG yang melakukan penelitian sebagai tugas akhir mahasiswa atau skripsi.

1. **Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, supaya pembahasan dalam penelitian ini tetap fokus maka perlu diadakan pembatasan masalah. Pembatasan tersebut meliputi tindak tutur antara sales *indihome* dengan calon pelanggan *indihome* di wilayah jombang. Yang meliputi tindak tutur lokusi, ilokusi, dan perlokusi serta fungsi ekspresif, direktif dan representatif.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk tindak tutur antara sales *indihome* dengan calon pelanggan *indihome* di wilayah jombang?
2. Bagaimana fungsi tindak tutur antara sales *indihome* dengan calon pelanggan *indihome* di wilayah jombang?
3. **Tujuan**

Berdasarkan latar belakang, ruang lingkup dan pembatasan masalah penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

* 1. Tujuan umum

Secara umum penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui tindak tutur yang terjadi antara sales *indihome* dengan calon pelanggan *indihome* di wilayah jombang

* 1. Tujuan khusus

Secara khusus penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan:

1. Untuk mendiskripsikan bentuk tindak tutur yang terjadi antara sales *indihome* dengan calon pelanggan *indihome* di wilayah jombang.
2. Untuk mendiskripsikan fungsi tindak tutur yang terjadi antara sales *indihome* dengan calon pelanggan *indihome* di wilayah jombang.
3. **Manfaat**

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu manfaat secara teoretis dan secara praktis. Adapun manfaat-manfaat tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

* + - 1. Manfaat teoretis

Penelitian ini mengkaji tentang tindak tutur antara sales *indihome* dengan calon pelanggan *indihome* di wilayah jombang, secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian linguistik khususnya tentang pragmatik yang berupa tindak tutur.

1. Manfaat praktis

1.Hasil penelitian ini dapat memperluas kajian tentang tindak tutur

2.Hasil penelitian ini dapat menambah referensi penelitian kajian tentang pragmatik khususnya tentang tindak tutur.

1. **Definisi Operasional**

Definisi Operasional yang terdapat dalam penelitian dengan judul tindak tutur antara sales indihome dengan calon pelanggan di wilayah jombang yaitu :

1. Tindak tutur: berlangsungnya interaksi linguistic dalam satu bentuk ujaran yang melibatkan dua pihak.
2. Lokusi : tindak tutur untuk menyatakan sesuatu arti “berkata” atau tindak tutur dalam bentuk kalimat yang bermakna dan dapat dipahami.
3. Ilokusi : tindak tutur yang biasanya diindentifikasikan dengan kalimat performatif yang eksplisit.
4. Perlokusi : tindak tutur yang berkenaan dengan adanya ucapan orang lain sehubungan dengan sikap dan perilaku nonlinguistik dari orang lain tersebut.
5. Fungsi tindak tutur : tujuan penggunaan tindak tutur dari unit kebahasaan. Kegunaan fungsi-fungsi tersebut tidak dapat ditentukan sekedar hanya dengan mempelajari struktur gramatikal kalimat.
6. Fungsi ekspresif: Fungsi ujaran yang digunakan untuk menyatakan perasaan penutur.
7. Fungsi Direktif: Fungsi ujaran yang digunakan untuk meminta seseorang (pendengar) melakukan sesuatu.
8. Fungsi Referensial: Ujaran yang berfungsi memberikan informasi. Di sini bahasa berfungsi sebagai alat untuk membicarakan objek atau peristiwa yang ada di sekeliling penutur atau yang ada dalam budaya pada umumnya.
9. **METODE PENELITIAN**
10. **Metode Pendekatan**

Metode dalam ilmu pengetahuan adalah cara kerja yang bersistem untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditemukan (Djajasudarma, 2010: 65). Berdasarkan tujuan yang diharapkan dari penelitian ini, maka diterapkan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Penelitian bahasa adalah penelitian yang sistematis, terkontrol, empiris dan kritis terhadap objek sasaran yang berupa bunyi tutur (bahasa), (Mahsun, 2005:2). Artinya penelitian terhadap objek sasaran yang berupa bahasa (bunyi tutur) itu dikatakan sistematis, maksudnya bahwa penelitian itu dilakukan secara sistematik dan terencana. Mulai dari identifikasi masalah yang terkait dengan objek kajian yang berupa tindak tutur

1. **Sumber Data**

 Sumber Data Menurut Arikunto (2010:129) sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan teknik observasi, maka sumber datanya berupa benda. Sedangkan apabila peneliti menggunakan dokumentasi, maka dokumen atau catatanlah yang menjadi sumber data, sedang isi catatan subjek penelitian atau variabel penelitian.

1. **Data Penelitian**

Data merupakan keterangan yang diperoleh dari hasil penelitian (Sugiono, 2012: 65) Jenis data penelitian ini adalah data kualitatif. Yakni data lisan yang kemudian ditranskrip kedalam bentuk teks berupa tuturan lokusi, ilokusi dan perlokusi yang terjadi antara sales *indihome* dengan calon pelanggan *indihome*.

**4. Teknik Pengumpulan Data**

Langkah-langkah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Observasi

Syaodih (2006: 220) dalam (Satori, 2011: 105) Menyatakan bahwa obeservasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Peneliti melakukan observasi untuk mencari objek penelitian, dengan melakukan observasi sebaik-baiknya agar dapat dijadikan sebagai objek penelitian penganalisisan data. Metode observasi ini dibarengi dengan melakukan perekaman terhadap tuturan yang terjadi antara sales *indihome* dengan calon pelaggan di wilayah jombang

* + - 1. Teknik Wawancara

Wawancara adalah proses tanya – jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan, (Narbuko dan Achmadi, 2010:83). Peneliti melakukan wawancara langsung terhadap calon pelanggan indihome untuk memperoleh data secara langsung.

* + - 1. Teknik Rekam

Muhammad (2014: 210) peneliti merekam menggunakan alat rekam yang telah disediakan oleh peneliti, ini dilakukan agar data dapat diawetkan untuk ditranskrip baik secara fonetik, fonemis, maupun ortografis.

Penelitian ini Peneliti menggunakan *handphone* merk Samsung Galaxy Mega untuk merekam tuturan antara sales indihome dengan calon pelanggan di wilayah jombang, sehingga peneliti akan mendapatkan data mengenai tindak tutur lokusi, ilokusi dan perlokusi.

* + - 1. Transkripsi

Langkah awal yang dilakukan peneliti untuk menganalisis data yaitu pentranskripan data. Data awal berupa rekaman yang kemudian ditranskrip peneliti agar lebih mudah untuk melakukan langkah selanjutnya

**5. Instrumen Penelitian**

 Menurut Arikunto (2006:149 ) instrumen penelitian adalah alat pada waktu penelitian menggunakan sesuatu metode, atau mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat. Peneliti menggunakan alat perekam untuk merekam percakapan antara sales indihome dengan calon pelanggan, yang kemudian ditranskripkan dalam bentuk teks. Selanjutnya peneliti menggunakan kode berupa garis bawah atau di stabilo sebagai alat pemberi tanda selain itu daftar tabel juga digunakan dalam penelitian. Dengan demikian, peneliti di dalam menerapkan metode penelitian menggunakan instrument atau alat agar data yang diperoleh lebih baik.

 Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini instrumen utama dan instrumen pendukung. Instrumen utama yakni peneliti sendiri yang akan mencari dan menemukan data serta menyimpulkan dan merumuskan hasil temuan, sedangkan instrumen pendukung adalah alat bantu yang digunakan untuk mencari dan mengumpulkan data yang berupa *handphone* merk Samsung galaxy mega serta alat tulis untuk mencatat konteks setiap tuturan yang berlangsung.

Pengumpulan data dilakukan dengan merekam suara pada peristiwa tutur dan mencatat hasil rekaman yang berupa kalimat yang terjadi pada sales indihome dengan calon pelanggan di daerah jombang. Instrumen penelitian ini dilakukan untuk mempermudah pengumpulan data mengenai tindak tutur antara sales indihome dengan calon pelanggan di daerah jombang khususnya

**6. Teknik Analisis Data**

Bodgan dan Biklen (dalam Moleong, 2005:103) menyatakan analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelolah, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Dari definisi tersebut, peneliti menganalisis data menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

* + - 1. Pembacaan Data

Langkah kedua sebelum peneliti menganalisis data yaitu melakukan pembacaan data dengan cara membaca keseluruhan isi deskripsi data yang sudah berupa transkrip data. Peneliti melakukan pembacaan data secara berulang-ulang agar bisa menentukan data berupa kalimat – kalimat yang mengandung bentuk tindak tutur lokusi, ilokusi, perlokusi, serta fungsi tindak tutur ekspresif, direktif, representatif yang sesuai dengan rumusan masalah peneliti.

Data yang telah dibaca secara keseluruhan kemudian dibaca berulang-ulang supaya diperoleh data yang jelas. Data yang telah ditemukan oleh peneliti kemudian diberi penanda menggunakan stabilo warna-warni pada bentuk dan fungsi tindak tutur. Warna kuning untuk lokusi, warna orange untuk ilokusi, warna merah muda untuk perlokusi. Warna hijau untuk fungsi ekspresif, warna biru untuk fungsi direktif, dan warna merah untuk fungsi representatif.

* + - 1. Pemberiaan Kode Data

Menurut Moleong (2011:251) setiap kartu indeks harus diberi kode. Kode-kode itu dapat berupa :

1. Penandaan sumber saat satuan seperti catatan lapangan, dokumen, laporan, dan sejenisnya. Halaman pada sumber itu harus dicantumkan pula agar memudahkan anslisis dalam menelusurinya apabila diperlukan. Misalnya : 12:09B berarti responden nomor 12, halam 9, alenia B.
2. Penandaan jenis responden, misalnya GSD = Guru SD, PSMP= pengawas SMP, dan sebagainya.
3. Penandaan jenis responden, misalnya LR = Lokasi Rumah, LS= Lokasi Sekolah, LP= Lokasi Pasar, dsb.
4. Penandaan cara pengumpulan data, misalnya W= wawancara, P= Pengamatan, DR= Dokumen Resmi, DP= Dokumen Pribadi, dan sebainya.
5. Jika tugas penyusunan satuan itu telah dapat diselesaikan, berarti langkah kategorisasi sudah dapat dimulai.

 Pemberian koda data dilakukan oleh peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data dan peneliti juga memberikan identitas terhadap data yang sudah ditemukan. Berdasarkan rumusan masalah.

1. **ANALISIS DATA**

**1. Bentuk Tindak Tutur Lokusi Antara Sales *Indihome* dengan Calon Pelanggan *Indihome* di Wilayah Jombang**

Data (1)

Konteks tuturan :

Terjadinya percakapan antara sales indihome dengan Kusnadar (calon pelanggan) di daerah dapur kejambon pada hari selasa tanggal 17 November 2015

Bentuk tuturan :

Sales : Nah jadi itu tadi pak keunggulan produk baru kami yang bersistem satu paket.

Kusnandar : oh iya.. iya mbak bagus – bagus ternyata ya mbak produk terbaru dari Telkom ini.

 (Sen/17.11.15/TT/L/Pn)

Pada data (1) terlihat tuturan yang berupa interaksi atau dialog anatara sales indihome dengan calon pelanggan bernama Kusnandar. Pada contoh tuturan Kusnandar *“oh iya.. iya mbak bagus – bagus ternyata ya mbak produk terbaru dari Telkom ini”* . Tuturan yang diucapkan oleh Kusnandar mengandung sebuah bentuk tindak tutur lokusi yakni sebuah pernyataan, dimana Kusnandar memberikan pernyataan bahwa produk terbaru dari Telkom bagus-bagus. Ini menunjukkan bahwa produk Telkom mendapatkan penilaian baik di masyarakat. Hal tersebut terlihat pada cara bicara Kusnandar yang menyatakan produk telom memang baik dengan menganggukkan kepalanya.

Data (2)

Konteks tuturan :

Terjadinya percakapan antara sales *indihome* dengan Lucky (calon pelanggan) di daera jabon jombang pada hari senin tanggal 23 November 2015

Bentuk tuturan :

Sales : kalau di sini belom indihome ya ?

Lucky :malah lancaran yang di sini kok mbak daripada yang di denanyar, kalau kita ganti dengan yang baru, terus waktu dibutuhkan belom dipasang gimana buat kerja ?

(Sen/23.11.15/TT/L/Pn)

Pada data (2) terlihat tuturan yang berupa interaksi atau dialog anatara sales indihome dengan calon pelanggan bernama Lucky. Pada contoh tuturan Lucky *“malah lancaran yang di sini kok mbak daripada yang di denanyar, kalau kita ganti dengan yang baru, terus waktu dibutuhkan belom dipasang gimana buat kerja ?”* . Tuturan yang diucapkan oleh Lucky mengandung sebuah bentuk tindak tutur lokusi yakni sebuah pernyataan, Lucky memberikan pernyataan bahwa penggunaan speedy yang lama lebih lancar didaerahnya daripada yang didaerah denanyar. Hal tersebut terlihat pada raut wajah Luky yang sedikit kecewa dengan jaringan yang baru karena di rumahnya yang menggunakan jaringan baru sering mengalami gangguan.

2. **Bentuk Tidak Tutur Ilokusi antara Sales *Indihome* dengan Calon Pelanggan *Indihome* di Wilayah Jombang**

a. Bentuk tindak tutur ilokusi pemberian izin

Data (1)

Konteks tuturan :

Terjadinya percakapan antara sales indihome dengan Kusnandar (calon pelanggan) di daerah rejoso, peterongan pada hari selasa tanggal 17 November 2015

Bentuk tuturan :

Sales:permisi pak kami dari Telkom pak, kami mau menawarkan produk baru dari kami yaitu *indihome*

Kusnandar : iyaa mbak silahkan

 (Sel/17.11.15/TT/I/Pi)

Pada data (1) terlihat tuturan, yang berupa interaksi atau dialog anatara sales indihome dengan calon pelanggan bernama Sulikah. Pada contoh tuturan Sales *“permisi pak kami dari Telkom pak, kami mau menawarkan produk baru dari kami yaitu indihome*

*Kusnandar : iyaa mbak silahkan.”* . tuturan yang diucapkan oleh Sales mengandung sebuah bentuk tindak tutur ilokusi yakni pemberian izin, Sales meminta izin untuk menawarkan produk nya dari Telkom kemudian Kusnandar mempersilahkannya. Terlihat saat Kusandar membukakan pintu dan mempersilahkan masuk.

Data (2)

Konteks tuturan :

Terjadinya percakapan antara sales indihome dengan Kusnandar (calon pelanggan) di daerah rejoso, peterongan pada hari selasa tanggal 17 November 2015

Bentuk tuturan :

Sales : gini pak mau menanyakan di tempat jnengan sudah memakai indihome dengan jaringan fiber optikkah?

Kusnandar : iya masuk dulu mbak

Pada data (2) terlihat tuturan, yang berupa interaksi atau dialog anatara sales indihome dengan calon pelanggan bernama Sulikah. Pada contoh tuturan Sales *“gini pak mau menanyakan di tempat jnengan sudah memakai indihome dengan jaringan fiber optikkah ? Kusnandar : iya masuk dulu mbak”* . tuturan yang diucapkan oleh Sales serta calon pelanngan (Kusnandar) mengandung sebuah bentuk tindak tutur ilokusi yakni pemberian izin, Sales menanyakan apakah ditempatnya Kusnandar sudah menggunakan indihome dengan jaringan fiber optik, kemudian kusnandar mempersilahkan sales untuk masuk terlebih dahulu dengan senang hati Kusnandar mempersilahkan sales untuk masuk ke dalam rumah.

* 1. **Fungsi Tindak Tutur Antara Sales Indihome dengan Calon Pelanggan Indihome di Wilayah Jombang.**
		+ - 1. Fungsi tindak tutur direktif

Data (1)

Konteks tuturan :

Terjadinya percakapan antara sales indihome dengan Samsul (calon pelanggan) di daerah jl. Brawijaya peterongan pada hari kamis tanggal 03 Desember 2015

Bentuk tuturan :

Sales : *nggeh* gag papa ini dibawa ajah dulu barangkali nanti ada yang berminat Samsul : iya soalnya katanya di sana mau buka warung.

(Sel/08.12.15/TT/F/Dir)

Pada data (1) terlihat tuturan yang berupa dialog tuturan antara sales indihome dengan calon pelanggan bernama Samsul. Pada contoh tuturan Sales*“nggeh gag papa ini dibawa ajah dulu barangkali nanti ada yang berminat”* menunjukkan fungsi tindak tutur direktif, karena pada tuturan tersebut sales menyuruh Samsul untuk membawa brosur yang sudah ada nomor teleponnya barangkali ada yang berminat dengan produk terbaru dari Telkom.

* + - * 1. Fungsi tindak tutur referensial

Data (1)

Konteks tuturan :

Terjadinya percakapan antara sales indihome dengan Sulikah (calon pelanggan) di daerah rejoso peterongan pada hari senin tanggal 16 November 2015

Bentuk tuturan :

Sales : ini kami dari indihome mau menawarkan produk kami

Sulikah : produk apa ya mbak?

Sales : produk dari telkomsel buk Sulikah : apa ya itu mbak?

Sales : ini program dari indihome buk, untuk jaringan wifi

(Sen/16.11.15/TT/F/Ref)

Pada data (1) terlihat tuturan, yang berupa interaksi atau dialog anatara sales *indihome* dengan calon pelanggan bernama Sulikah. Menunjukkan fungsi tindak tutur refrensial, yakni membicarakan tentang produk-produk Telkom terutama produk *indihome*. *Indihome* merupakan produk untuk jaringan wifi. Hal tersebut terlihat percakapan dari calon pelanggan, karena pelanggan mengerti dan memahami masalah produk dari Telkom.

**PENUTUP**

1. **Simpulan**

Berdasarkan analisis, penelitian ini ditemukan bentuk tuturan, bentuk dan fungsi tindak tutur antara sales idihome dengan calon pelanggan indihome di wilayah jombang. Bentuk tuturan yang digunakan meliputi tindak tutur lokusi, ilokusi dan perlokusi. Bentuk tindak tutur lokusi yang ditemukan terdiri dari beberapa data yang meliputi pernyataan. Yakni pernyataan yang diungkapkan oleh calon pelanggan indihome tentang produk indihome. Bentuk tindak tutur ilokusi ditemukan beberapa data yang meliputi pemberian izin, menyuruh serta menawarkan. Bentuk tindak tutur lokusi yang ditemukan terdiri dari beberapa data yang meliputi menganjurkan. Yakni tuturan yang diucapkan oleh sales indihome yang menganjurkan kepada calon pelangannya untuk menggunakan produk indihome. Fungsi tindak tutur ilokusi yang ditemukan terdiri atas tiga jenis yaitu ekspresif, direktif dan representatif.

1. Saran

Dari hasil penelitian ini disarankan:

1. Pemakai bahasa dalam bertutur hendaknya menggunakan tuturan sesuai dengan pernyatan, terutama pernyataan tndak tutur lokusi, ilokusi, dan perlokusi. Sehingga maksud yang disampaikan dapat dimengert ileh banyak pihak
2. Para pembaca yang tertarik dengan kajian pragmatik, khususya dalam mempelajari tindak tutur agar mendalami bentuk tindak tuur serta fungsi tindak tutur.
3. Hasil penelitian ini dharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya, terutama yang berhubungan dengan bentuk dan fungsi tindak tutur.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian :Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta :PT. Rineka Cipta.

Chaer, Abdul dan Leoni Agustin. 2004. *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal*. Jakarta : PT Mala Setya.

Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung :PT. Remaja Rosdakarya.

Narbuko, Kholid. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Satori, Djam’an dan Aan Khomariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Alfabheta.

Tarigan, Guntur. 2009. *Pengajaran Pragmatik*. Bandung : PT Angkasa.

Purwanti, Asih. 2015. *Tindak Tutur Ustad M. Nur Maulana Pada Acara “Islam itu Indah” Di Trans TV”.* Dosen Pembimbing: Eva Eri Dia M.Pd.

Yule, George. 2006. *Pragmatik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Warsiman. 2014. Sosiolinguistik Teori Aplikasi dalam Pembelajaran. Bandung : PT Angkasa.

Mariya Ulfa, Isnaini. 2011. *Tindak Tutur ilokusi Pada Pembawa Acara Program Berita Apa Kabar Indonesia Di Media Elektronik Tv One.* Dosen Pembimbing: Endah Sari, S.Pd.

Cummings, Louise. 2007. *Pragmatik Sebuah Prespektif Mulidispliner*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar .

Mahsun. 2011.Metode Penelitian Bahasa. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Trisnawati, Indah. 2014. *Tindak Tutur Dalam Wacana Iklan Permen Di Media Elektronik.* Dosen Pembimbing: Akhmad Sauqi Ahya, M.A.