

INTISARI

Bahasa memiliki peran penting dalam komunikasi masyarakat sehari-hari, salah satunya dalam percakapan pelayanan. Tuturan tersebut dapat dianalisis menggunakan teori tindak tutur ilokusi dalam kajian pragmatik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan jenis serta fungsi tindak tutur ilokusi pada percakapan pelayanan di Toko Tumbuh Florist. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode observasi dan teknik rekam catat dalam pengumpulan datanya. Data penelitian berupa tuturan langsung penjual dan pembeli pada percakapan pelayanan. Metode analisis data yang digunakan adalah metode padan pragmatis menurut Sudaryanto, yaitu metode yang alat penentunya adalah konteks tuturan atau mitra tutur dan menggunakan teknik lanjutan yaitu teknik PUP untuk mengklasifikasi data. Penyajian hasil analisis data dilakukan menggunakan metode informal dengan teknik deskriptif naratif, yaitu dengan mendeskripsikan data secara sistematis. Hasil penelitian memperlihatkan jenis tindak tutur ilokusi yang terdapat pada percakapan pelayanan di Toko Tumbuh Florist adalah tindak tutur ilokusi asertif dengan fungsi 'menjelaskan' dan 'menyatakan', tindak tutur ilokusi direktif dengan fungsi 'meminta' dan 'mengarahkan', tindak tutur ilokusi komisif dengan fungsi 'menyanggupi', 'berjanji', dan 'menyetujui', tindak tutur ekspresif dengan fungsi 'apresiasi', 'permohonan maaf', 'belasungkawa'. dan 'perhatian', dan tindak tutur ilokusi deklarasif dengan fungsi 'mengubah status' dan 'menegaskan'. Dengan demikian, pada percakapan pelayanan penggunaan tindak tutur ilokusi ini berperan juga dalam strategi komunikasi yang membantu keefektifan dan membangun hubungan personal antara penjual dan pembeli.

Kata Kunci: Tindak tutur ilokusi, percakapan pelayanan, tumbuh florist

ABSTRACT

Language plays a vital role in everyday social communication, particularly in customer service interactions. Such speech acts can be analyzed using illocutionary theory within the field of pragmatics. This study aims to analyze and describe the types and functions of illocutionary acts in service conversations at Toko Tumbuh Florist. This is a descriptive qualitative study using observation and note-taking techniques for data collection. The research data consists of direct utterances by sellers and buyers in service conversations. The data analysis method used is the pragmatic matching method according to Sudaryanto, which uses the context of the utterance or the conversation partner as its determining factor and employs an advanced technique, namely the PUP technique, to classify the data. The presentation of the analysis results is conducted using an informal method with a descriptive-narrative technique, that is, by systematically describing the data. The research results show that the types of illocutionary speech acts found in service conversations at Toko Tumbuh Florist are assertive illocutionary speech acts with the functions of 'explaining' and 'stating', directive illocutionary speech acts with the functions of 'requesting' and 'directing', commissive illocutionary speech acts with the functions of 'agreeing', 'promising', and 'agreeing', expressive illocutionary acts with the functions of 'appreciation', 'apology', 'condolence', and 'concern', and declarative illocutionary acts with the functions of 'changing status' and 'affirming'. Thus, in service conversations, the use of these illocutionary acts also plays a role in communication strategies that enhance effectiveness and build personal relationships between sellers and buyers.

Keywords: Illocutionary acts, service conversations, Tumbuh Florist