

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu dengan kajian tindak tutur ilokusi telah banyak dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan skripsi ini adalah sebagai berikut.

Penelitian pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Nur Cahyono Yatim (2022) berjudul “Kajian Tindak Tutur Ilokusi pada Interaksi Jual Beli di Pasar Tradisional Pulung”. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mendeskripsikan tindak tutur ilokusi yang banyak dipakai oleh penjual dan pembeli di Pasar Tradisional Pulung. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode teknik simak bebas libat cakap, teknik rekam, dan teknik catat. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa tindak tutur yang digunakan di Pasar Tradisional Pulung adalah tindak tutur asertif, direktif, ekspresif, komisif, dan deklarasi. Penelitian tersebut menemukan bahwa tindak tutur yang paling sering digunakan dalam interaksi jual beli di Pasar Tradisional Pulung adalah tindak tutur direktif yang mencakup tuturan berisi ajakan, permintaan, menyarankan, atau perintah.

Penelitian kedua dilakukan oleh Priwardani dan Gallant Karunia Assidik (2022) berjudul “Tindak Tutur Direktif dalam Interaksi Jual Beli di Toko Helm Riza”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menjelaskan jenis tindak tutur yang

digunakan dalam interaksi jual beli di toko helm Riza, khususnya tindak tutur direktif. Selain itu, penelitian tersebut berfokus pada penjelasan mengenai fungsi tindak tutur direktif yang terjadi di toko helm Riza. Secara metode, penelitian ini termasuk dalam pendekatan kualitatif dengan data penelitian yang dikumpulkan dari hasil percakapan langsung yang terjadi pada toko helm Riza dan menggunakan teknik rekam. Dengan begitu penelitian ini dilakukan dalam ranah pragmatik analisis tindak tutur dalam konteks komunikasi pelayanan. Penelitian tersebut mencapai simpulan bahwasannya terdapat tiga jenis tindak tutur direktif yang digunakan yaitu pertanyaan, permintaan, dan perintah. Penelitian ini menemukan dua fungsi tindak tutur direktif yaitu memohon dan menekan. Fungsi memohon ditandai dengan adanya penggunaan strategi kesantunan agar menjaga hubungan personal. Fungsi menekan ditandai dengan adanya dorongan tegas dari penjual dalam situasi tertentu, seperti dorongan untuk melakukan penyelesaian transaksi.

Penelitian ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Yamin (2023) dengan judul “Tindak Tutur Ilokusi pada Interaksi Jual Beli Pedagang di Pasar Ciputat”. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mendeskripsikan tindak tutur ilokusi yang terjadi dalam interaksi jual beli di pasar ciputat dan penelitian tersebut termasuk dalam penelitian deskriptif. Data dihasilkan dengan menggunakan metode rekam interaksi penjual dan pembeli dalam proses jual beli di Pasar Ciputat. Data dipilih secara *non probability sampling*, sehingga peneliti bisa secara bebas memilih sampel data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindak tutur asertif, direktif, ekspresif, komisif, dan deklaratif ditemukan dalam proses jual beli di Pasar Ciputat. Tindak tutur yang sering digunakan oleh penjual dan pembeli

dalam proses jual beli di Pasar Ciputat adalah tindak tutur komisif yang ditandai dengan tujuan untuk menjamin, menawarkan, dan berjanji. Selain itu, tindak tutur ilokusi deklaratif juga dominan digunakan yang ditandai dengan tujuan untuk memutuskan.

Penelitian keempat merupakan penelitian yang dilakukan oleh Muzzeki Sahrul dan Linda Ramadhanty Januar (2024) berjudul “Analisis Tindak Tutur dalam Transaksi Jual Beli Sapi di Pasar Tradisional Margela Kabupaten Sampang”. Penelitian tersebut berdasar pada latar belakang bahwasannya tindak tutur pedagang di pasar tersebut memiliki ciri khas tersendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Muzzeki dan Linda Ramadhanty Januar (2024) berfokus pada bentuk tindak tutur lokusi, ilokusi, dan perlokusi yang digunakan dalam proses jual beli, selain itu berfokus pula pada kesantunan bahasa yang digunakan dalam proses jual beli tersebut. Penelitian tersebut termasuk dalam penelitian kualitatif deskriptif serta menggunakan data penelitian dari hasil tuturan langsung pedagang penelitian ini menunjukkan hasilnya. Hasil dari penelitian ini yaitu dalam transaksi jual beli di Pasar Margalela terdapat tindak tutur lokusi, ilokusi, perlokusi yang digunakan dan untuk aspek kesantunan berbahasa belum digunakan secara menyeluruh oleh para penjual dan pembeli di Pasar Tradisional Margalela.

Penelitian kelima dilakukan oleh Sihombing (2024) berjudul “Analisis Tindak Tutur Ilokusi pada Interaksi Penjual Pembeli Live TikTok Kajian (Pragmatik Searle)”. Penelitian ini dilakukan berdasar pada latar belakang bahwasannya kemajuan teknologi sudahlah sangat pesat dan komunikasi sekarang sudah dapat dilakukan secara jarak jauh, hal tersebut menimbulkan kemungkinan

untuk berbelanja secara online dan dalam hal tersebut bahasa memiliki peran penting. Penelitian tersebut berfokus pada tindak tutur dalam interaksi jual beli yang terjadi secara *online*, khususnya melalui *live* TikTok. Penelitian ini fokus dalam membahas bentuk tindak tutur jual beli melalui *live* TikTok, strategi penggunaan tindak tutur, dan fungsi tindak tutur dalam interaksi jual beli. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindak tutur yang digunakan berupa tindak tutur asertif, direktif, ekspresif, komisif, dan deklarasif. Terkait fungsi tindak tutur ditemukan fungsi kompetitif dan fungsi menyenangkan.

Penelitian keenam ini merupakan penelitian yang dilakukan oleh Toyiba dkk. (2024) berjudul “Penggunaan Speech Act dalam Interaksi Sosial Pelaku UMKM di Bangkalan”. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mengidentifikasi juga mengklasifikasi jenis tindak tutur yang digunakan oleh pelaku UMKM di Bangkalan. Fokus dari penelitian tersebut adalah komunikasi yang terjadi pada ranah ekonomi mikro, sehingga selain berfokus pada aspek linguistiknya penelitian tersebut juga berfokus pada konteks sosial yang melatarbelakangi situasi tutur tersebut terjadi. Penelitian tersebut menggunakan teori dari George Yule (1996) sebagai landasan teorinya. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan teknik rekam catat. Penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa tindak tutur ilokusi merupakan tindak tutur yang dominan untuk digunakan oleh pelaku jual beli UMKM. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwasannya tindak tutur yang terjadi antar pelaku UMKM di Bangkalan dipengaruhi pula oleh konteks nilai budaya lokal yang ada dan didominasi oleh tindak tutur ilokusi direktif, representatif, dan ekspresif.

Penelitian ketujuh dilakukan oleh Asri dkk. (2024) berjudul “Tindak Tutur Ilokusi Direktif dalam Interaksi Pembeli dan Penjual Online Shop di Shopee Live”. Penelitian tersebut termasuk dalam penelitian deskriptif dan memiliki tujuan untuk membahas jenis serta fungsi tindak tutur direktif yang terjadi dalam *shopee live*. Penelitian ini mengumpulkan data dari hasil observasi dan pencatatan percakapan pada sesi *Shopee Live*. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwasannya tindak tutur direktif yang ditemukan terdiri dari tuturan yang memesan, memerintah, meminta, merekomendasikan, dan menasihati. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam interaksi jual beli ini tuturan yang sangat sering digunakan adalah meminta rekomendasi selagi menarik perhatian pembeli dan memberikan referensi. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa tindak tutur yang memiliki tujuan untuk merekomendasikan paling dominan digunakan, sedangkan tindak tutur yang bertujuan untuk menasihati cenderung tidak digunakan.

Penelitian kedelapan merupakan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dkk. (2025) berjudul “Tindak Tutur Ilokusi dalam Komunitas Ojek/Driver Online Melalui Fitur Chat di Aplikasi”. Penelitian tersebut didasari karena komunikasi pada era sekarang yang sudah mengalami transformasi, salah satunya komunikasi antara pengguna aplikasi dan pengemudi dalam aplikasi ojek online. Penelitian tersebut membahas jenis dan fungsi tindak tutur ilokusi yang terjadi melalui *chat* di aplikasi ojek *online*. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik observasi percakapan antara penumpang dan pengemudi. Penelitian tersebut menghasilkan simpulan bahwasannya tindak tutur antara pengemudi dan penumpang sering dilakukan dalam bentuk instruksi dan permintaan, serta

memberikan gambaran implementasi dinamika komunikasi dalam konteks digital. Hal tersebut memperlihatkan bagaimana bahasa berperan dalam membangun relasi antara penumpang dan pengemudi.

Penelitian kesembilan, dilakukan oleh Rahman (2025) berjudul “Tindak Tutur Direktif dalam Wacana Jual Beli Online di Media Sosial TikTok @wardahofficial”. Penelitian tersebut menjelaskan mengenai bentuk dan strategi tindak tutur jual beli yang dilakukan oleh *host live* pada saat *live streaming* di akun TikTok @wardahofficial. Penelitian ini memiliki fokus pada bentuk tindak tutur direktif juga strategi tutur yang digunakan oleh *host live* dalam konteks promosi dan penjualan sebuah produk melalui media *online*. Penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwasannya terdapat beberapa tindak tutur direktif yang digunakan antara lain tuturan perintah, nasihat, ajakan, saran, anjuran, dan peringatan. Keragaman bentuk tindak tutur yang digunakan ini menunjukkan strategi komunikasi dalam konteks jual beli online tidak hanya dalam bentuk memerintah saja, namun dapat disampaikan secara persuasif. Bentuk tindak tutur direktif yang paling sering digunakan adalah saran. Aspek strategi pun ditemukan yaitu strategi yaitu implisit dan tersirat. Strategi implisit terlihat pada situasi ketika *host* secara langsung memerintah penonton untuk membeli disertai dengan penjelasan keunggulan dari produk tersebut. Strategi tersirat dapat dilihat ketika *host* menggunakan kalimat yang memiliki makna ajakan melalui penjelasan promo yang terbatas. Hal ini membuat penonton dapat menonton dengan nyaman tanpa merasa terpaksa atau tertekan.

Penelitian kesepuluh, dilakukan oleh Sitompul dan Indry Yani (2025)

berjudul “Pragmatik Layanan Pelanggan Shopee: Studi Tindak Tutur Penjual @Glad2Glow Official Store”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis tindak tutur dan strategi kesantunan yang digunakan dalam proses jual beli secara online. Data dikumpulkan secara langsung dari percakapan penjual dan pembeli di chat, percakapan yang terjadi dalam interaksi pelayanan pelanggan. Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tindak tutur Searle dan teori kesantunan Brown dan Levinson. Penelitian ini mencapai hasil simpulan bahwasannya tindak tutur direktif, komisif dan ekspresif serta strategi mitigasi dominan digunakan oleh penjual dalam interaksi pelayanan dengan pembeli. Keberhasilan komunikasi dalam layanan pelanggan digital bergantung pada kemampuan penjual mengintegrasikan aspek pragmatik dengan konteks budaya komunikasi Indonesia

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dibahas dapat diketahui sudah banyak penelitian mengenai tindak tutur dilakukan, mulai dalam lingkungan tradisional hingga modern. Beberapa penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada tempat tradisional seperti pasar, belum banyak yang melakukannya pada usaha menengah khususnya dalam sektor kreatif seperti toko bunga. Selain itu, sebagian penelitian sebelumnya cukup berfokus pada analisis klasifikasi penggunaan tindak tutur dalam interaksi pelayanan tidak menganalisis lebih lanjut mengenai fungsi tindak tutur dalam konteks pelayanan.

Penelitian tindak tutur dalam konteks pelayanan banyak mengarah pada sektor formal seperti layanan publik, perbankan, atau restoran, sedangkan interaksi pelayanan pelanggan di toko bunga belum banyak diperhatikan. Percakapan dalam

interaksi pelayanan di toko bunga memiliki karakter tersendiri karena banyak berkaitan dengan ungkapan emosional dan peristiwa personal. Maka penelitian ini dapat berkontribusi terhadap kajian pragmatik, khususnya pada ranah interaksi pelayanan yang terjadi dalam bisnis berbasis budaya lokal.

2.2 Landasan Teori

Sugiyono (2018:87) menyebutkan bahwa teori merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena. Penelitian ini menggunakan teori-teori dalam bidang pragmatik sebagai acuan dalam menganalisis data. Berikut adalah teori yang digunakan dalam penelitian ini.

2.2.1 Pragmatik

Menurut Wijana (1996:1) pragmatik adalah cabang ilmu bahasa yang mempelajari struktur bahasa secara eksternal, yakni bagaimana satuan kebahasaan ini digunakan di dalam komunikasi dan pragmatik merupakan cabang ilmu linguistik yang berfokus dalam mempelajari makna tuturan/ujaran beserta konteksnya. Sehubungan dengan pernyataan tersebut dapat diartikan dalam pragmatik makna ditelaah berdasarkan konteks yang ada. Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Leech (1983:6) yang menyebutkan bahwa *Pragmatics is the study of meaning in relation to speech situations*, dengan kata lain ilmu pragmatik mempelajari makna berbahasa berdasarkan konteks sosial.

2.2.2 Tindak Tutur

Tindak tutur merupakan sebuah konsep yang pertama kali dikeluarkan oleh J. L. Austin (1962). Austin (1962:12) menyebutkan bahwasannya setiap ujaran yang diucapkan oleh seseorang bukan hanya untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk melakukan sebuah tindakan. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa ketika kita berbicara maka kita bertindak, keduanya berkesinambungan. Menurut Searle (1969:23–24) dalam pragmatik terdapat tiga jenis tindakan yang dapat dilakukan oleh penutur, yaitu tindak tutur lokusi, ilokusi, dan perlokusi.

Tindak tutur lokusi menurut Searle dalam Wijana (1996:17) adalah tindak tutur untuk menyatakan sesuatu *The Act of Saying Something*. Relevan dengan pernyataan tersebut, dapat diartikan tindak tutur lokusi merupakan tuturan yang diucapkan oleh penutur tanpa adanya tendensi untuk melakukan sesuatu, jadi hanya untuk memberikan informasi. Tindak tutur ilokusi menurut Searle dalam Wijana (1996:18) adalah tindak tutur yang memiliki tujuan untuk melakukan sesuatu *The Act of Doing Something*. Dengan begitu, tindak tutur ilokusi tidak hanya untuk menyampaikan informasi tetapi juga untuk melakukan sesuatu berdasarkan konteks sosialnya. Tindak tutur perlokusi menurut Searle dalam Wijana (1996:19) adalah sebuah tuturan yang diucapkan penutur dan memiliki daya pengaruh atau efek bagi yang mendengarnya. Tindak tutur perlokusi ini digunakan untuk memengaruhi lawan tutur.

2.2.3 Tindak Tutur Ilokusi

Perkembangan teori tindak tutur yang telah dikemukakan oleh Austin (1962)

dikembangkan oleh Searle (1969). Menurut Searle (1969:22) setiap ujaran merupakan tindakan yang dilakukan oleh penutur untuk mencapai tujuan komunikasi tertentu, ujaran bukan hanya penyampai makna literal tetapi juga sarana untuk melakukan sesuatu. Sejalan dengan perkembangan teorinya, Searle (1976:3) menyatakan "*the illocutionary act is the central part of the total speech act*" yang berarti tindak tutur ilokusi merupakan inti dari komunikasi dan yang terpenting dari tindak tutur adalah ilokusinya bukan hanya ujaran. Tindak tutur ilokusi memiliki fungsi dan maksud lain dibalik ujaran yang diucapkan oleh penutur dan hal tersebut terjadi berdasarkan konteks sosial, hubungan penutur dengan lawan tutur, dan juga gaya bahasa yang digunakan.

Searle (1976:12–16) mengklasifikasikan tindak tutur ilokusi menjadi beberapa jenis, yaitu representatif atau asertif, direktif, komisif, ekspresif, dan deklarasi. Pertama, representatif atau asertif adalah tindak tutur yang digunakan untuk mengikat penutur atas tuturan yang disampaikan, contohnya menyatakan, menjelaskan, atau melaporkan. Kedua, direktif adalah tindak tutur yang digunakan untuk mengikat mitra tutur dalam melakukan tindakan, contohnya memerintah, menyarankan, meminta, atau merekomendasikan suatu hal. Ketiga, komisif adalah tindak tutur yang digunakan untuk mengikat penutur pada tindakan di masa depan, contohnya berjanji, menawarkan, atau memberi jaminan. Keempat, ekspresif adalah tindak tutur yang digunakan untuk mengekspresikan psikologis penutur terhadap keadaan, contohnya memuji, meminta maaf, berterima kasih, atau memberikan keluhan. Kelima, deklarasi adalah tindak tutur yang menyebabkan perubahan keadaan, contohnya memberi keputusan, mengesahkan, menegaskan,

atau mengumumkan.

Jenis tindak tutur ilokusi yang dikemukakan oleh Searle (1976) menjadi landasan untuk menganalisis fungsi tuturan yang terjadi di berbagai konteks sosial, salah satunya dalam konteks pelayanan. Percakapan pelayanan yang terjadi di Toko Tumbuh Florist menggunakan banyak jenis tuturan mencakup lima jenis tindak tutur ilokusi berdasarkan Teori Searle. Teori Searle digunakan untuk menganalisis tindak tutur ilokusi memberikan landasan kuat untuk memahami penggunaan bahasa yang strategis pada percakapan pelayanan.

2.2.4 Fungsi Tindak Tutur

Leech (1983:199) menyatakan bahwa fungsi tindak tutur berkaitan dengan *illocutionary goals* atau tujuan komunikasi. Hal tersebut melekat pada sebuah ujaran, sehingga analisis fungsi tindak tutur harus mempertimbangkan konteks sosial, hubungan penutur–mitra tutur, serta tujuan interaksi. Seperti pernyataan Searle (1976:12–16) terkait lima jenis tindak tutur ilokusi, setiap jenis tindak tutur tersebut memiliki tujuan atau fungsi komunikasi yang berbeda.

Representatif atau asertif memiliki fungsi untuk menyatakan fakta, dengan kata lain menegaskan kebenaran suatu proposisi. Direktif memiliki fungsi untuk membuat mitra tutur melakukan sebuah tindakan akibat dari tuturan penutur, seperti mitra tutur yang bertindak terhadap perintah penutur. Komisif memiliki fungsi untuk membuat penutur melakukan sebuah tindakan di masa depan, contohnya ketika penjual bunga menawarkan harga murah atas bunganya sehingga penjual harus menjual sesuai tawaran yang sudah disepakati. Ekspresif memiliki fungsi

untuk menunjukkan keadaan psikologis penutur, contohnya penjual bunga yang turut mengapresiasi pembeli bunga ketika sedang merayakan sesuatu. Selanjutnya deklarasi memiliki fungsi untuk menegaskan situasi atau mengubah status contohnya mengesahkan suatu hal atau memberikan pengumuman. Seperti penjual bunga yang mengumumkan toko akan libur sehingga terdapat perubahan situasi.

2.2.5. Konteks

Leech (1983:6) menyebutkan bahwa *Pragmatics is the study of meaning in relation to speech situations*, dengan kata lain ilmu pragmatik mempelajari makna berbahasa berdasarkan konteks sosial. Dapat diartikan pula konteks ini memiliki peran penting dalam tindak tutur untuk menemukan makna dibaliknya. Konteks membantu mitra tutur dan lawan tutur untuk memiliki tingkat pemahaman yang sama, sehingga dapat memaknai tuturan dengan baik.

Sejalan dengan pendapat Leech, Rustono (1999:9) mengatakan bahwa konteks adalah sebuah sarana penjas dari suatu maksud. Terdapat dua jenis sarana yang dimaksud yaitu ko-teks dan konteks. Ko-teks adalah unsur linguistik yang berada dalam bahasa itu sendiri, sebagai sarana untuk memperjelas makna tuturan secara kebahasaan. Konteks adalah segala sesuatu di luar bahasa yang memengaruhi pemaknaan dari tuturan, seperti mitra tutur, kondisi tempat terjadinya tuturan, dan waktu.