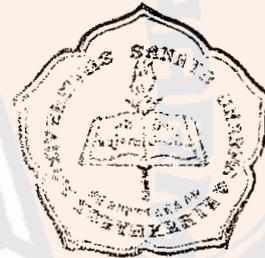


ANALISIS WACANA SURAT PEMBACA  
YANG BERISI KELUHAN  
DALAM SURAT KABAR HARIAN *KOMPAS*:

SUATU TINJAUAN PRAGMATIK

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia



Oleh

*Theophilla Sigit Utari*

NIM : 92314040

NIRM : 92005201041120056

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA  
JURUSAN PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
1998

**ANALISIS WACANA SURAT PEMBACA  
YANG BERISI KELUHAN  
DALAM SURAT KABAR HARIAN *KOMPAS*:**

**SUATU TINJAUAN PRAGMATIK**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia**



Oleh

***Theophilla Sigit Utari***

NIM : 92314040

NIRM : 92005201041120056

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA  
JURUSAN PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
1998**

SKRIPSI

ANALISIS WACANA SURAT PEMBACA  
YANG BERISI KELUHAN  
DALAM SURAT KABAR HARIAN *KOMPAS*:  
SUATU TINJAUAN PRAGMATIK

Oleh :

**Theophilla Sigit Untari**

NIM : 92314040

NIRM : 92005201401120039

Telah disetujui oleh :

Pembimbing



Drs. J. Karmin, M.Pd.

Tanggal 12 Februari 1998

SKRIPSI  
ANALISIS WACANA SURAT PEMBACA  
YANG BERISI KELUHAN  
DALAM SURAT KABAR HARIAN *KOMPAS*:  
SUATU TINJAUAN PRAGMATIK

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Theophilla Sigit Untari  
NIM : 92314040  
NIRM : 92005201401120039

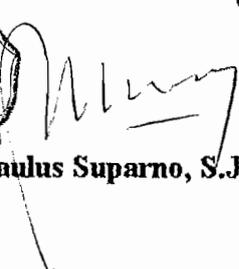
Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji  
Pada tanggal 20 Februari 1998  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua :	Drs.P. G. Purba, M. Pd.	
Sekretaris :	Drs. P. Hariyanto	
Anggota :	Dr. A. M. Slamet Soewandi	
Anggota :	Drs P. Hariyanto	
Anggota :	Drs. J. Karmin, M. Pd.	

Yogyakarta, 27 April 1998  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
Dekan



  
Dr. Paulus Suparno, S.J., M.S.T.

Meraka yang tidak mau berjuang  
yang hanya mencari ketentraman dan kemudahan,  
tidak akan pernah maju;  
hanya mereka yang berani menghadapi tekanan hidup  
dengan tekad dan ketentraman di dalam  
dapat mencapai kebesaran di dalam hidupnya  
(avadhutika).



*Tanda bakti antak kedua orang saaka  
Bapak Agastinas Wagiyanto dan Ibu Fransiska Asisi Ngatiningsih  
Terima kasihka antak semua saudara  
dan sahabat-sahabatka.*



# PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pengasih atas selesainya skripsi ini.

Kesempatan berharga ini menjadi ajang berlatih bagi penulis, terutama untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah penulis pelajari. Skripsi yang berjudul *ANALISIS WACANA SURAT PEMBACA YANG BERISI KELUHAN DALAM SURAT KABAR HARIAN KOMPAS : Suatu Tinjauan Pragmatik* ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Banyak pihak yang telah memberikan sumbangan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. J. Karmin, M.Pd. yang masih berkenan memberikan bimbingan di tengah-tengah studi beliau. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. P. Hariyanto, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Drs. I. Praptomo Baryadi, M.Hum. atas nasihat dan masukan yang berarti bagi penulis, dan kepada Ibu Palupi yang senantiasa menerima penulis dan selalu membagikan pengalaman hidup yang mampu memotivasi penulis.

Terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan untuk Bapak-Ibu dan semua saudara yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan moral, cinta dan perhatian.

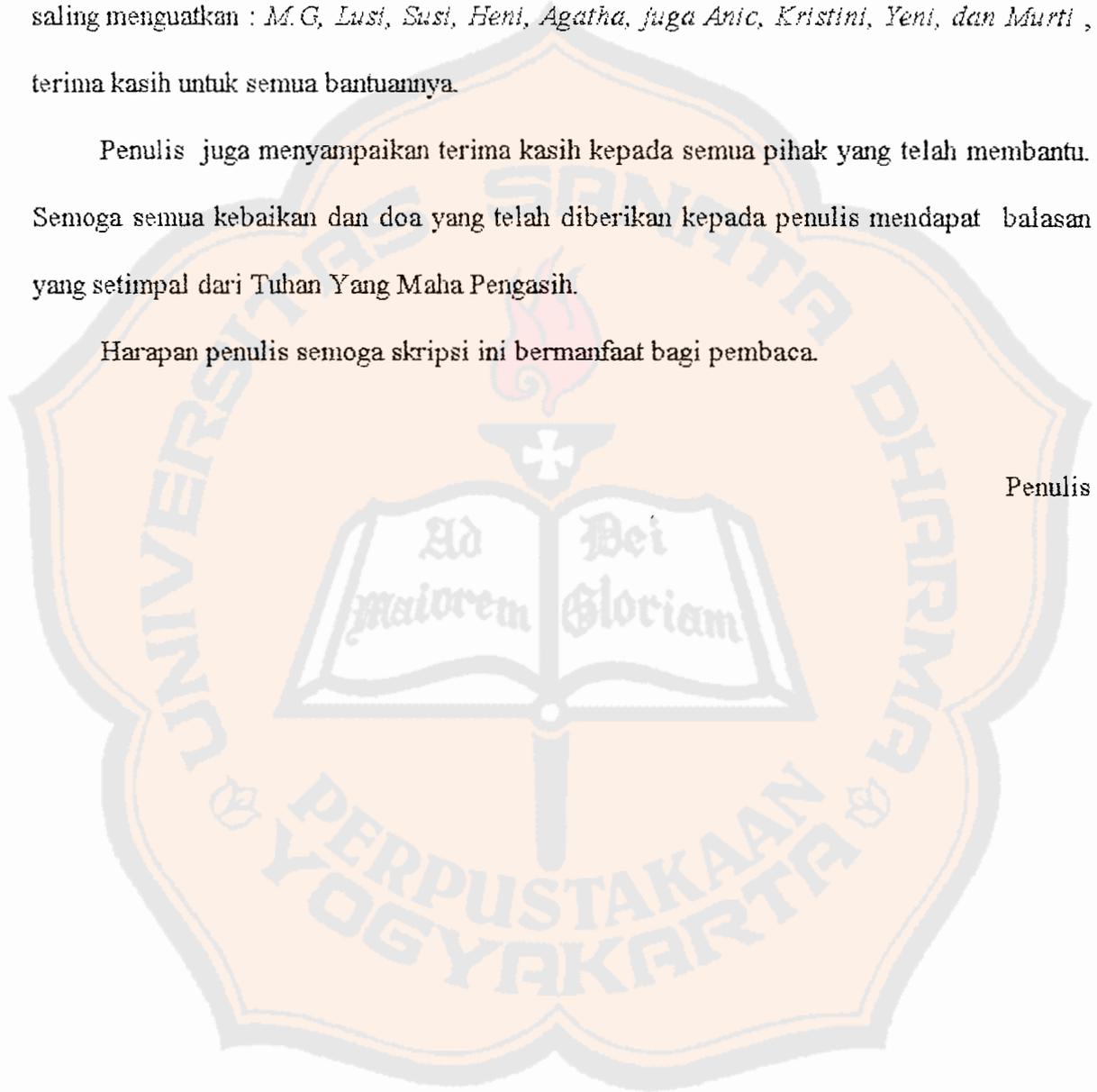
## PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kepada teman-teman tercinta di *Mako Menwa Universitas Sanata Dharma*, penulis mengucapkan terima kasih atas motivasi dan tempat yang senantiasa terbuka untuk menghilangkan kejenuhan disaat penyusunan skripsi. Kepada teman-teman yang selama ini saling menguatkan : *M.G, Lusi, Susi, Heni, Agatha, juga Anic, Kristini, Yeni, dan Murti* , terima kasih untuk semua bantuannya.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga semua kebaikan dan doa yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Pengasih.

Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Penulis



DAFTAR ISI



HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Batasan Istilah.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Data dan Ruang Lingkup Penelitian.....	10
G. Sistematika Penyajian.....	11

# PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Pengertian Wacana.....	13
B. Surat Pembaca sebagai Wacana.....	15
C. Pragmatik Bahasa.....	16
D. Praanggapan.....	18
E. Implikatur Percakapan.....	20
F. Tindak Tutur.....	27
G. Konteks.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
C. Alat dan Teknik Pengumpul Data.....	38
D. Teknik Analisis Data.....	39
E. Teknik Penyajian Hasil Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A Deskripsi Data.....	41
B. Analisis Data.....	44
1. Struktur Wacana SP.....	45
a. Wacana Lengkap.....	45
b. Wacana tidak Lengkap.....	46
c. Bagian-bagian Wacana.....	47

## PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Praanggapan pada Wacana SP.....	55
a. Praanggapan Konteks.....	56
b. Praanggapan Pengetahuan Umum.....	57
3. Tindak Tutur dalam Wacana.....	64
a. Tindak Lokusi.....	64
b. Tindak Ilokusi.....	67
c. Tindak Perlokusi.....	71
4. Konteks yang Dominan dalam Wacana.....	74
a. Partisipan.....	74
b. Latar.....	77
c. Tujuan.....	79
d. Jenis Wacana.....	82
5. Implikatur Percakapan.....	83
a. Dasar Kerjasama.....	84
b. Dasar Kesopanan.....	87
6. Macam-macam Kaluhan Berdasarkan Hal yang dikeluhkan.....	91
a. Tempat Umum.....	92
b. Pelayanan Produsen terhadap Konsumen.....	95
c. Kebijakan Pemerintah.....	107
d. Gejala dalam Masyarakat.....	109
7. Strategi yang digunakan Penutur.....	110
a. Membandingkan dengan Masa Lalu.....	110
b. Membandingkan dengan Daerah Lain.....	111

# PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

c. Menyatakan Keberatan.....	112
d. Merasa dirugikan.....	113
e. Membela Kepentingan Umum.....	113
f. Menceritakan secara Rinci.....	115
g. Menagih Janji.....	116
h. Membandingkan dengan Opini Penutur.....	117
8. Ciri-ciri Kebahasaan dalam Wacana SP.....	117
a. Menggunakan Kalimat Berita.....	118
b. Menggunakan Kalimat Tanya.....	119
c. Menggunakan Kalimat Perintah.....	121
BAB V PENUTUP.....	124
A. Kesimpulan.....	124
B. Implikasi.....	126
C. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	129
LAMPIRAN.....	131

ABSTRAK

ANALISIS WACANA SURAT PEMBACA YANG BERISI KELUHAN DALAM SURAT KABAR HARIAN *KOMPAS* : SUATU TINJAUAN PRAGMATIK

Theophilla Sigit Untari  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta

Penelitian ini mengkaji wacana Surat Pembaca dalam surat kabar harian *Kompas* dengan tinjauan pragmatik. Penelitian ini berfokus pada tindak tutur, implikatur percakapan, praanggapan, konteks, dan struktur retorik.

Ada lima permasalahan dalam penelitian ini yaitu (1) Struktur retorik apa sajakah yang terdapat pada wacana SP ? (2) Praanggapan apa saja yang terdapat dalam wacana SP? (3) Tindak tutur apa saja yang terdapat dalam wacana SP? (4) Apa sajakah maksim dalam implikatur percakapan yang tidak ditaati wacana SP ? dan (5) Konteks apa sajakah yang paling dominan mempengaruhi pemilihan kebahasaan wacana SP?

Adapun tujuan penelitian ini adalah berusaha mendeskripsikan wacana SP yang berisi keluhan pembaca yang terdapat pada surat kabar harian *Kompas*. Tujuan ini dapat dicapai dengan mencoba menjawab masalah-masalah yang telah dirumuskan, Yaitu: (1) mendeskripsikan struktur wacana SP, (2) mendeskripsikan anggapan dasar wacana SP, (3) mendeskripsikan tindak tutur wacana SP, (4) mendeskripsikan implikatur percakapan wacana SP, dan (5) mendeskripsikan konteks yang dominan dalam wacana SP.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ex-post facto*. Prosedur penelitian yang dilakukan meliputi teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik penyajian hasil analisis data.

Temuan dalam penelitian ini meliputi temuan umum dan temuan khusus. Temuan khusus menjawab rumusan masalah sedangkan temuan umum menjawab permasalahan umum. Temuan khusus meliputi : (1) Berdasarkan struktur retoriknya, wacana SP dapat dikelompokkan menjadi wacana lengkap dan tidak lengkap, (2) Praanggapan yang ditemukan pada wacana SP meliputi praanggapan konteks dan praanggapan pengetahuan umum, (3) Tindak tutur dalam wacana SP meliputi: lokusi berupa menginformasikan sesuatu, ilokusinya berupa keluhan serta meminta pertanggungjawaban, dan perlokusinya kuat, (4) Wacana SP tidak mutlak mentaati maksim-maksim dalam prinsip kerja sama dan prinsip kesopanan, prinsip PK yang tidak ditaati adalah maksim kuantitas sedangkan prinsip PS yang tidak ditaati adalah maksim pujian, kesepakatan, dan simpati. (5) Konteks yang dominan mempengaruhi pemilihan kebahasaan dalam wacana SP adalah partisipan, tujuan, latar dan jenis wacana.

Temuan umum meliputi : (1) Macam-macam keluhan berdasarkan hal yang dikeluhkan dibagi menjadi : tempat umum, pelayanan produsen terhadap konsumen, kebijakan pemerintah, dan gejala dalam masyarakat. (2) Strategi yang digunakan penutur terdiri dari : membandingkan dengan masa lalu, membandingkan dengan daerah lain, menyatakan keberatan, merasa dirugikan, membela kepentingan umum, menceritakan secara rinci, menagih janji, dan membandingkan dengan opini penutur. (3) Ciri-ciri

## PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kebahasaan wacana SP meliputi : menggunakan kalimat berita, menggunakan kalimat tanya, dan menggunakan kalimat perintah.



ABSTRACT

**DISCOURSE ANALYSIS ON READERS' COMPLAINING LETTERS OF  
KOMPAS DAILY NEWSPAPER : A PRAGMATIC APPROACH**

**Theophilla Sigit Untari**  
**Universitas Sanata Dharma**  
**Yogyakarta**

This research deals with the discourse of readers' complaining letters on *Kompas* daily newspaper seen from the pragmatic point of view. This research focuses on speech act, conversational implicature, presupposition, contextuality and rhetorical structure of the discourse.

There are five formulated problems here: (1) Based on the rhetorical structure how the discourse would be splitted ? (2) What kind of presupposition does the discourse own ? (3) What speech acts comprise the discourse ? (4) What kind of maxim the discourse does not adhere to ? (5) What kind of contextuality that dominantly influences the discourse ?

The aim of this research is to describe the discourse of readers' complaining letters on *Kompas* daily newspaper. To obtain that aim the researcher had to answer formulated problems, first by describing the discourse speech act, second, the researcher described the presupposition of the discourse, third the researcher described the speech act of the discourse. The fourth and the fifth, both the researcher described the conversational implicature and the dominant context of the discourse.

The researcher used ex-post facto method in analysing the research. The sequence that the researcher did are data gathering, data analysis, and analysis results presentation. The result of this analysis consisted of special achievement and general achievement. Special achievement answered the problem formulation, whereas the general one answered the general problems. Special achievement consisted of (1) Based on their rhetorical structure the discourse could be divided into a complete discourse and an incomplete one. (2) The discourse had two presuppositions, namely contextual presupposition and general knowledge presupposition. (3) Speech act of the discourse comprised locution, that informed something, and illocution that complained of the something and asked for justification and had strong perlocution. (4) The discourse did not absolutely adhere to maxims in cooperation and politeness principle. Within a cooperation principle, the discourse did not obey the quantity maxim, and the discourse did not obey the maxim of praise, agreement and sympathy in politeness principle. (5) The dominant context that influenced the diction were participant, purpose, setting, and genre.

The general achievement comprised : (1) Many complains based on the case being complained consisted of : general places, producers' services towards the customers, government policies, and phenomenon in society, (2) The way the writers conveyed the cases such as comparing the case with the previous one, and with that other region, conveying objection, one's losses, defending the general interests, describing

## PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

characteristics of the discourse consisted of : using report sentences, Question sentences, and imperactive sentences.



BAB I  
PENDAHULUAN



**A. Latar Belakang Masalah**

Bahasa merupakan alat yang vital bagi kehidupan manusia. Bahasa memungkinkan manusia untuk berinteraksi di dalam lingkungan masyarakat. Gorys Keraf (1984:4) berpendapat bahwa salah satu fungsi penting bahasa ialah sebagai alat komunikasi. Bahasa merupakan saluran perumusan maksud, pelahiran perasaan sehingga memungkinkan terciptanya kerja sama dengan sesama warga masyarakat.

Menurut Brown dan Yule, bahasa mengemban dua fungsi yaitu fungsi transaksional dan fungsi interaksional. Bahasa berfungsi transaksional apabila bahasa mengungkapkan "isi" atau "informasi". Menurut pandangan transaksional, bahasa yang dipakai untuk menyampaikan informasi faktual atau proposisional itu disebut bahasa transaksional utama. Bahasa yang dipakai untuk menyampaikan informasi faktual atau proposisional itu terutama berorientasi pesan (1996:1-2).

Pandangan interaksional dikemukakan oleh para ahli sosiologi dan sosiolinguistik. Bahasa berfungsi interaksional apabila bahasa digunakan untuk memantapkan dan memelihara hubungan sosial. Pada umumnya sebagian besar bahasa tulis dipakai dengan tujuan transaksional; tetapi tidak menutup kemungkinan adanya ragam-ragam tulis yang tujuan utamanya bukan memberi informasi, melainkan memelihara hubungan sosial (*Ibid.* 1996:4).

Oleh karena itu, perlu dikaji bahasa yang tujuan utamanya untuk memelihara hubungan sosial. Fungsi bahasa ini antara lain terealisasi dalam bentuk surat ucapan terima kasih, surat permintaan maaf, surat pengungkapan keluhan, surat cinta, dan undangan. Bahasa dalam hal ini memungkinkan terpeliharanya hubungan sosial dalam masyarakat. Bahkan melalui bahasa hubungan sosial antarindividu yang semula retak dapat menjadi baik kembali.

Substansi bahasa dapat ditelaah dengan mengkaji bentuk dan makna. Sebagai alat komunikasi antaranggota masyarakat, bahasa terdiri dari dua bagian, yaitu bentuk (arus ujaran) dan makna (isi). Bentuk bahasa adalah bagian dari bahasa yang dapat diserap pancaindra dengan mendengar atau dengan membaca. Makna (isi) adalah isi yang terkandung di dalam bentuk-bentuk tadi, yang dapat menimbulkan reaksi tertentu (Keraf,1982:16).

Pengkajian bentuk dan makna dewasa ini telah mendominasi kajian-kajian linguistik di Indonesia. Selain pengkajian dari sudut pandang bentuk dan makna, bahasa dapat ditelaah dari sudut pandang fungsional. Pendekatan fungsional tidak semata-mata mengkaji fonologi, morfologi, sintaksis atau semantik suatu bahasa. Pendekatan ini mengkaji peranan-peranan yang dilakukan oleh komunikasi bahasa atau konteks sosial.

Analisis wacana mengkaji bahasa dalam penggunaannya sebagai alat komunikasi. Komunikasi itu sendiri merupakan aktivitas penting manusia. Manusia yang mampu berkomunikasi dengan baik akan mudah menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Komunikasi yang baik tercermin dalam pemakaian bahasa. Oleh

karena itu, analisis wacana diharapkan mampu memberikan sumbangan bagi komunikasi manusia. Mengingat pentingnya komunikasi dalam kehidupan manusia, maka analisis terhadap wacana menjadi mendesak.

✓ Penelitian ini mengkaji wacana surat pembaca yang berisi keluhan yang dimuat di dalam surat kabar harian *Kompas*. Surat pembaca adalah rubrik khusus dalam penerbitan pers yang disediakan bagi pembaca untuk mengeluarkan pendapat, komentar, protes, kritik, pujian simpati tentang sesuatu hal.

Ada dua alasan mengapa wacana surat pembaca harian *Kompas* ini diteliti. Yang pertama, selain karena wacana surat pembaca yang berisi keluhan di harian *Kompas* sejauh pengetahuan penulis belum pernah diteliti, wacana SP yang berisi keluhan ini menarik dan perlu diteliti karena merupakan salah satu media yang dapat menyalurkan aspirasi masyarakat. Sebagai penampung aspirasi, wacana SP merupakan suatu realisasi nyata dari fungsi interaksional bahasa. Penulis mengkaji fungsi sosial bahasa karena semakin penting untuk memelihara hubungan sosial dalam masyarakat. Alasan yang kedua, berkaitan dengan pengajaran, khususnya pengajaran bahasa Indonesia di Sekolah Menengah Umum. Berlakunya pendekatan komunikatif dalam pengajaran bahasa Indonesia menuntut pembelajaran dilakukan dengan konteks. Oleh karena itu, penelitian yang dapat memberi contoh yang konkret bagi siswa tentang adanya berbagai tindak komunikasi dengan berbagai konteks yang menyertai sangat dibutuhkan.

Wacana SP yang berisi keluhan merupakan salah satu bentuk komunikasi dalam kehidupan manusia. Wacana SP adalah salah satu realisasi fungsi bahasa yaitu untuk memelihara hubungan sosial dalam masyarakat. Hubungan sosial yang tersumbat dan mengalami gangguan akan mengakibatkan keadaan yang menyesak. Untuk memperbaiki keadaan ini diperlukan suatu sarana yang mampu mengungkapkan masalah-masalah yang menimbulkan gangguan. Melalui bahasa yang digunakan itulah manusia mampu mengungkapkan masalah-masalah yang dialaminya.

Gangguan dan tersumbatnya hubungan sosial dapat terjadi antara lain disebabkan karena kekecewaan seseorang. Pelanggan atau pemakai jasa tertentu akan merasa kesal dengan pelayanan yang tidak memuaskan atau merugikan dirinya. Pelayanan yang demikian itu akan menimbulkan rasa kecewa dan tidak puas pada diri pelanggan atau konsumen. Oleh karena itu, diperlukan suatu sarana yang mampu mengungkapkan rasa kecewa dan tidak puas yang dialami pelanggan tersebut yaitu bahasa. Bahasa yang terungkap dari rasa kecewa dan tidak puas akan melahirkan keluhan pada diri penutur. Hal inilah yang akan memunculkan wacana SP yang berisi keluhan. Berkaitan dengan hal itu, penulis melihat munculnya permasalahan yang menarik yaitu bagaimana seorang mengungkapkan keluhannya dengan memanfaatkan unsur-unsur kebahasaan. Penelitian ini akan mencoba menjawab pertanyaan tersebut dengan mengkaji wacana SP dari struktur retorisnya, praanggapannya, implikatur percakapannya, tindak tutur, dan konteksnya.

Analisis terhadap struktur wacana juga diperlukan untuk mendeskripsikan bagian-bagian wacana. Dengan menganalisis struktur wacana dapat juga diketahui bagian-bagian apa saja yang mutlak ada dalam wacana SP dan bagian apa yang tidak mutlak.

Wacana SP tidak lepas dari asumsi dasar penutur dan lawan tutur. Asumsi tersebut mampu mengefektifkan ujaran yang disampaikan penutur kepada lawan tutur. Oleh karena itu, peneliti mencoba mengkaji praanggapan dan konteks wacana. Analisis terhadap praanggapan ini bertujuan untuk mengetahui praanggapan apa saja yang digunakan penutur untuk mengungkapkan keluhan. Sedangkan konteks wacana dianalisis untuk mengetahui konteks apa yang dominan mempengaruhi wacana SP.

Wacana SP ini juga dianalisis tindak tutur dan implikatur percakapannya. Analisis tindak tutur untuk mengetahui tindak apa saja yang digunakan penutur dalam mengungkapkan keluhan. Sedangkan analisis terhadap implikatur percakapan untuk mengetahui maksim-maksim yang tidak ditaati penutur dalam mengungkapkan keluhan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang timbul adalah, bagaimanakah unsur-unsur kebahasaan digunakan penutur untuk mengungkapkan keluhannya di dalam wacana SP ? Permasalahan tersebut secara lebih khusus dirumuskan sebagai berikut :

1. Struktur retorik apa sajakah yang terdapat pada wacana SP harian *Kompas* ?

2. Praanggapan apa saja yang terdapat pada wacana ungkapan keluhan SP harian *Kompas* ?
3. Tindak tutur apa saja yang terdapat dalam wacana ungkapan keluhan SP harian *Kompas* ?
4. Apa sajakah maksim dalam implikatur percakapan yang tidak ditaati ungkapan keluhan wacana Surat Pembaca harian *Kompas* ?
5. Konteks apa sajakah yang paling dominan mempengaruhi bentuk kebahasaan dalam ungkapan keluhan wacana Surat Pembaca harian *Kompas* ?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menemukan, menganalisis, dan mendeskripsikan struktur retorik wacana SP yang berisi keluhan dalam surat kabar harian *Kompas*.
2. Menemukan, menganalisis, dan mendeskripsikan anggapan dasar ungkapan keluhan pada wacana surat pembaca agar dapat diketahui makna atau pesan yang dimaksud.
3. Menemukan, menganalisis, dan mendeskripsikan tindak tutur yang terdapat dalam ungkapan keluhan wacana surat pembaca supaya dapat diketahui tindak lokusi, ilokusi, dan perlokusi.
4. Menemukan, menganalisis, dan mendeskripsikan implikatur percakapan supaya dapat diketahui maksim yang tidak ditaati wacana SP.

5. Menemukan, menganalisis, dan mendeskripsikan konteks situasi kebahasaan dalam wacana surat pembaca harian *Kompas* supaya dapat diketahui konteks yang dominan yang mempengaruhi bentuk kebahasaan dalam wacana.

#### D. Batasan Istilah

Dalam penelitian ini diberikan batasan-batasan istilah sebagai berikut :

Analisis : penguraian suatu hal atau pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan (Depdikbud, 1990:32). Dalam penelitian ini dianalisis wacana ungkapan keluhan SP harian *Kompas* untuk menjawab pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah.

Fungsionalisme : pendekatan linguistik yang memperlakukan fungsi sebagai konsep utama terutama untuk menunjukkan bahwa bahasa mengkomunikasikan makna dalam interaksi sosial (Kridalaksana, 1993:61).

Implikatur percakapan : konsep yang dipakai untuk menerangkan perbedaan yang sering terdapat antara apa yang diucapkan dengan apa yang diimplikasikan. Maksud pembicara berbeda dengan apa yang diucapkannya (Nababan, 1987:28). Penelitian ini didasarkan

pada teori Grice yang kedua yaitu tentang penggunaan bahasa. Menurut Grice ada seperangkat asumsi yang melingkupi dan mengatur kegiatan percakapan sebagai suatu tindakan berbahasa. Perangkat asumsi tersebut memandu tindakan orang dalam percakapan untuk mencapai hasil yang baik (*Ibid*, 1987:31).

Konteks (context) : ciri-ciri (faktor-faktor) di luar bahasa yang mempengaruhi bentuk-bentuk kebahasaan yang digunakan dalam wacana SP. Faktor-faktor yang berkaitan dengan konteks komunikasi itu adalah mitra tutur, situasi, tujuan tuturan, dan tempat tuturan (Kridalaksana, 1993:120). Penelitian ini mengkaji konteks yang dominan mempengaruhi bentuk kebahasaan wacana SP.

Praanggapan : merupakan pengetahuan bersama (*common ground*) antara pembicara dan pendengar. Sumber praanggapan adalah pembicara yang berpraanggapan bahwa pendengar memahami apa yang dipraanggapkan (Stalnaker dikutip Kartomihardjo dalam *Pellba* 6,1993:30)

Surat Pembaca : rubrik atau halaman khusus dalam penerbitan pers yang disediakan bagi pembaca untuk mengeluarkan pendapat, komentar, protes, kritik, pujian, simpati tentang sesuatu hal (Kurniawan, 1991:255-256).

Tindak Tutur: telaah mengenai bagaimana cara penutur melakukan sesuatu dengan memanfaatkan ujaran atau kalimat (Tarigan, 1966 : 33)

Ungkapan Keluhan: perkataan atau ujaran penutur untuk melahirkan perasaan susah karena menderita sesuatu (KBBI, 1982:471).

Wacana : tuturan yang beruntun yang dihasilkan dari proses komunikasi yang berkesinambungan antar penutur, sesuai dengan konteks (Hartman dan Stork, 1978 via Baryadi, 1989:1).

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

##### **1. Bagi Studi Linguistik :**

- a. Memberikan sumbangan terhadap studi analisis wacana, khususnya wacana surat pembaca dengan menyajikan hasil analisis wacana berdasarkan tinjauan pragmatik.
- b. Memberikan informasi tentang pemakaian praanggapan, tindak tutur, dan implikatur percakapan dalam kalimat.
- c. Memberikan informasi dan gambaran yang jelas tentang macam-macam konteks situasi kebahasaan, khususnya dalam ungkapan keluhan.

## 2. Bagi Bidang Pengajaran

- a. Bagi siswa dan guru, memberikan tambahan informasi dan gambaran tentang pemakaian bahasa dan penyusunan kalimat dalam wacana yang berkaitan dengan implikatur percakapan.
- b. Bagi siswa dan guru, memberikan contoh yang konkrit tentang analisis wacana dengan tinjauan pragmatis.
- c. Bagi guru, memberikan informasi tentang penggunaan bahasa yang berkaitan dengan tindak tutur sehingga berguna dalam mendidik dan menasehati siswa dengan tindak tutur tertentu.
- d. Bagi siswa, memberikan informasi yang konkrit mengenai praanggapan yang penting untuk mengetahui pesan dan konteks situasi kebahasaan yang berpengaruh dalam komunikasi manusia.

## F. Data dan Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan medium penyampaian yang dipakai, wacana surat pembaca berbentuk wacana tulis. Wacana surat pembaca dapat kita temukan pada sebagian besar media cetak baik majalah, tabloid maupun surat kabar. Rubrik surat pembaca merupakan salah satu kolom surat kabar yang mampu menampung aspirasi pembaca. Jika melihat banyaknya surat pembaca yang dimuat di media cetak, maka dapat

diketahui bahwa pembaca memanfaatkan rubrik tersebut. Oleh sebab itu, surat pembaca dapat menjadi saluran komunikasi antara penutur (penulis) dan lawan tutur (pembaca).

Surat pembaca harian *Kompas* merupakan salah satu bentuk wacana. Berdasarkan Longacre (1968) surat pembaca merupakan salah satu bentuk wacana surat atau epistolari (Poedjosoedarmo, 1983:1). Pembaca (penutur) dapat mengungkapkan aspirasinya melalui surat pembaca yaitu berupa komentar, protes, pujian, kritik, keluhan, dan simpati tentang sesuatu hal. Tetapi, dalam penelitian ini hanya diteliti wacana yang berisi keluhan pembaca. Hal ini dilakukan agar pembahasan semakin mendalam dan tidak terlalu luas.

Pembahasan suatu wacana dapat meliputi aspek yang luas. Penelitian ini membatasi permasalahan pada struktur wacana, tindak tutur, implikatur percakapan, praanggapan, dan konteks. Data yang akan dianalisis diambil dari surat kabar harian *Kompas* yang terbit bulan Januari sampai dengan Juni 1997.

## **G. Sistematika Penyajian**

Hasil penelitian disajikan dalam lima bab, yakni bab I pendahuluan, bab II landasan teori, bab III metode penelitian, bab IV hasil penelitian dan pembahasan, dan bab V kesimpulan dan saran.

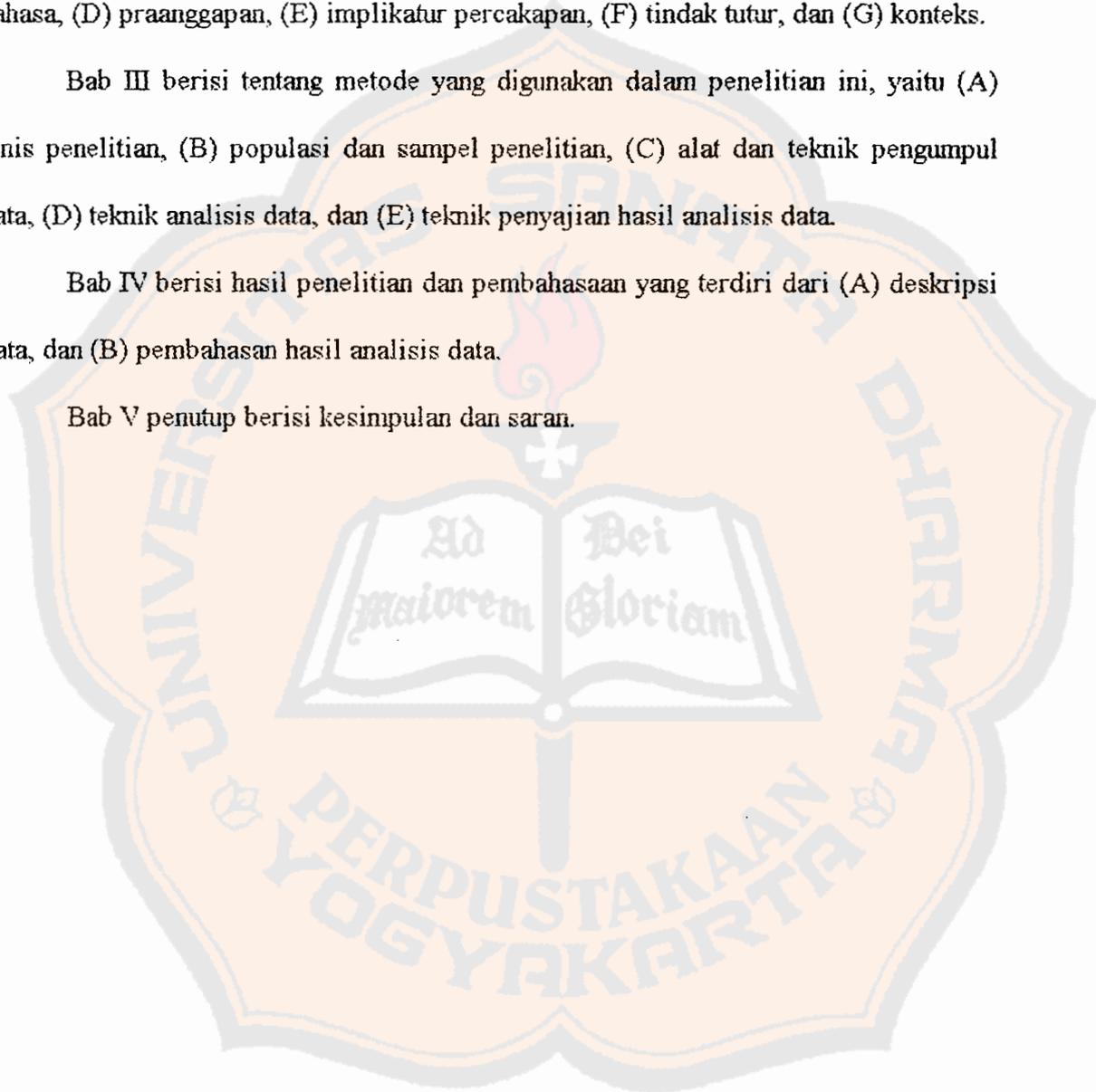
Bab I pendahuluan berisi (A) latar belakang masalah, (B) rumusan masalah, (C) tujuan penelitian, (D) pembatasan istilah, (E) manfaat penelitian, (F) data dan ruang lingkup penelitian, dan (G) sistematika penyajian.

Bab II landasan teori berisi teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu (A) pengertian wacana, (B) surat pembaca sebagai wacana, (C) pragmatik bahasa, (D) praanggapan, (E) implikatur percakapan, (F) tindak tutur, dan (G) konteks.

Bab III berisi tentang metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu (A) jenis penelitian, (B) populasi dan sampel penelitian, (C) alat dan teknik pengumpul data, (D) teknik analisis data, dan (E) teknik penyajian hasil analisis data.

Bab IV berisi hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari (A) deskripsi data, dan (B) pembahasan hasil analisis data.

Bab V penutup berisi kesimpulan dan saran.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengertian Wacana

Wacana sering disebut juga *discourse*. Kata *discourse* berasal dari bahasa Latin *discursus* yang berarti lari kian kemari. Kata *discursus* ini diturunkan dari 'dis'; dalam arah yang berbeda, dan 'curere'; lari (Nababan, 1987:23).

Wacana (*discourse*) merupakan 'tuturan beruntun' yang dihasilkan dari proses komunikasi berkesinambungan antar penutur (Hartman dan Stork, 1976 via Baryadi, 1989:1). Penutur berusaha menyampaikan pesan kepada lawan tutur. Lawan tutur berusaha menangkap pesan yang disampaikan oleh penutur. Reaksi lawan tutur berupa ujaran yang merupakan tanggapan balik terhadap penutur. Arus ujaran yang berkesinambungan ini merupakan wacana.

Jika ditinjau dari kedudukannya dalam tataran lingual, wacana merupakan tataran yang tertinggi. Hal ini didasarkan pada hierarki satuan-satuan bahasa menurut Tarigan (1987:27). Satuan-satuan bahasa secara linguistik menurut Tarigan mempunyai urutan dari yang terkecil sampai ke yang terbesar yaitu, fonem, morfem, kata, frasa, klausa, kalimat, dan wacana. Berkaitan dengan hal itu, Halliday menyebutkan bahwa wacana (teks) sebagai bahasa yang berfungsi. Bahasa yang berfungsi yakni bahasa yang sedang melaksanakan tugas tertentu dalam konteks tertentu, yang berlainan dengan kata-kata atau kalimat-kalimat lepas.

Pengertian wacana dalam penelitian ini berdasarkan ciri-ciri wacana menurut Baryadi (1989:3). Pertama, wacana merupakan satuan lingual yang dihasilkan oleh tindak tutur yang berkesinambungan. Kedua, wacana itu merupakan satuan lingual yang terlengkap yang utuh. Ketiga, wacana itu dibangun oleh jaringan atau tenunan bukan hanya komponen-komponen linguistik, tetapi juga komponen-komponen nonlinguistik. Keempat, dari sudut posisinya dalam satuan lingual, wacana berada pada tataran lingual tertinggi.

Ada bermacam-macam klasifikasi wacana yang dibuat oleh para ahli. Longacre (1968) mengklasifikasikan wacana menjadi tujuh yaitu : (1) naratif : wacana cerita, (2) horatori : wacana yang memberi nasehat atau berusaha untuk mengubah pendapat seseorang, (3) prosedural : petunjuk tentang cara membuat sesuatu, (4) perian (ekspositori) : gambaran sesuatu, (5) dramatik : wacana yang bersifat sandiwara, (6) aktivitas : menggambarkan cara membuat sesuatu tetapi tidak ada yang disuruh, (7) epistolari : surat-surat (Poedjosoedarmo, 1983:1).

Wacana berdasarkan bagian-bagiannya terdiri dari bagian awal (*exordium*), bagian tubuh atau pemaparan (*confirmatio*), dan bagian penutup (*peroratio*) (Luxemburg, 1989:100). Wacana yang lengkap mengandung ketiga bagian itu, sedangkan wacana tidak lengkap tidak mengandung ketiga bagian itu secara bersamaan. Bagian-bagian wacana tersebut membentuk kesatuan makna atau pesan yang utuh dalam sebuah wacana.

Dalam penelitian ini akan dianalisis wacana surat pembaca. Wacana SP ini akan dianalisis struktur retorik dan bagian-bagiannya. Analisis struktur retorik ini digunakan untuk mengetahui ada berapa jenis struktur retorik wacana SP. Sedangkan analisis bagian-bagian wacana untuk mengetahui bagian wacana yang mutlak ada dan bagian yang tidak mutlak ada dalam wacana SP.

### **B. Surat Pembaca Sebagai Wacana**

Surat pembaca adalah rubrik khusus dalam penerbitan pers yang disediakan bagi pembaca untuk mengeluarkan pendapat, komentar, protes, kritik, pujian, simpati tentang sesuatu hal (Kurniawan, 1991:255-256). Surat-surat yang dipublikasikan biasanya dipilih berdasarkan pertimbangan redaksi penerbit pers yang bersangkutan. Pertimbangan redaksi antara lain meliputi surat pembaca harus informatif demi kepentingan umum dan bila memberi kritik harus konstruktif dan memberi jalan keluar (*Ibid*, 1991:255-256).

Sebagai suatu wacana, surat pembaca merupakan seperangkat ujaran yang saling berkesinambungan untuk menghasilkan tuturan yang dapat ditangkap oleh penutur. Selain itu, surat pembaca dalam surat kabar dimuat di dalam rubrik yang disediakan bagi pembaca untuk mengeluarkan pendapat tentang sesuatu hal kepada pihak lain. Oleh karena itu, agar maksud dan tujuan penutur dapat diterima oleh lawan tutur sesuai dengan yang diinginkannya, penutur harus menyusun bahasanya, ketepatan pemilihan kosa katanya dan penggunaan kalimat yang sesuai dengan maksud tuturannya.

## C. Pragmatik Bahasa

Pragmatik menurut **Leech** (1993:8) adalah studi tentang makna dalam hubungannya dengan situasi-situasi ujar (*speech situations*) (1993:8). **Leech** (*Ibid*, 1993:8) membagi pragmatik dalam dua sisi yakni (1) *pragmalinguistik*; yang berhubungan dengan tata bahasa (*grammar*) dalam pengertian *paradigmalinguistik* generatif transformasional (*Ibid*, 1993:15), dan (2) *sosio pragmatik*; karena yang dikaji adalah penggunaan bahasa dalam situasi sosial tertentu. Dengan kata lain *sosio pragmatik* merupakan titik pertemuan antara sosiologi dan pragmatik (*Ibid*, 1993:16).

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pragmatik umum. **Leech** membatasi pragmatik umum sebagai kajian mengenai kondisi-kondisi umum bagi penggunaan bahasa secara komunikatif, dengan demikian pragmatik umum tidak mencakup kondisi "lokal" yang lebih spesifik. Karena kondisi "lokal" ini merupakan bagian dari bidang *sosio pragmatik* (1993:15).

Definisi **Parker** tentang pragmatik adalah sebagai berikut:

*Pragmatic is distinct from grammar, which is the study of the internal structure of language. Pragmatic is the study of how language is used to communicate (Parker, 1986:11).*

Berdasarkan definisi di atas, segi penggunaan bahasa menjadi pijakan utama pragmatik, yakni mengenai penggunaannya dalam tuturan dan konteks yang menyertai tuturan tersebut pada waktu digunakan. Konteks dalam hal ini adalah siapa yang

mengatakan pada siapa, tempat dan waktu diujarkannya suatu kalimat, anggapan-anggapan mengenai yang terlibat di dalam tindakan mengutarakan kalimat itu. Ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam analisis pragmatik yaitu : (1) suatu satuan lingual (atau kalimat) dapat dipakai untuk mengungkapkan sejumlah fungsi di dalam komunikasi, dan (2) suatu fungsi komunikatif tertentu dapat diungkapkan dengan sejumlah satuan lingual (Kaswanti, 1987:5).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa bidang pragmatik adalah bidang di dalam linguistik yang mengkaji maksud ujaran dan fungsi ujaran. Maksud ujaran berkaitan dengan tujuan penutur mengutarakan sesuatu tuturan. Sedangkan fungsi ujaran berhubungan dengan peran tuturan tersebut dalam komunikasi. Tuturan dalam komunikasi berfungsi untuk memaafkan, mengeluh, memuji, mengucapkan selamat, berduka cita dan sebagainya. Oleh karena prinsip-prinsip pragmatik umum berorientasi pada tujuan atau didasarkan pada motivasi penutur, teori yang menjelaskan prinsip-prinsip tersebut bersifat fungsional. Satuan analisisnya bukan kalimat tetapi tindak ujaran atau tindak tutur (*speech act*).

Dalam penelitian ini dikaji maksud ujaran dan fungsi ujaran penutur wacana SP harian *Kompas*. Penutur wacana SP mempunyai maksud tertentu dengan ujaran yang diujarkan yaitu menyampaikan keluhan. Sedang fungsi ujaran yaitu memelihara hubungan-hubungan sosial. Prinsip-prinsip pragmatik dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis bahasa dalam interaksi sosial. Penggunaan bahasa dalam interaksi

sosial untuk memelihara hubungan sosial menyebabkan bahasa mempunyai fungsi interaksional.

#### D. Praanggapan

Menurut **Stalnaker** (1978), praanggapan adalah apa yang digunakan penutur sebagai dasar bersama bagi para peserta percakapan (dalam Brown dan Yule, 1996:29). Praanggapan merupakan pengetahuan bersama (*common ground*) antara pembicara dan pendengar sehingga tidak perlu diutarakan. Sumber praanggapan adalah pembicara yang berpraanggapan bahwa pendengar memahami apa yang dipraanggapkan (Stalnaker dikutip Kartomihardjo dalam *Pellba* 6, 1993:30).

Banyaknya pengetahuan bersama (*common ground*) antara pembicara dan pendengar dipengaruhi oleh keakraban hubungan mereka. Semakin akrab hubungan antar partisipan tutur semakin banyak berbagi pengalaman dan pengetahuan, sehingga makin banyak praanggapan yang tidak perlu lagi mereka utarakan dalam interaksi verbal. Hal ini akan menyebabkan teman-teman yang tidak akrab dan tidak banyak berbagi pengalaman dengan mereka akan kesulitan menangkap pembicaraan mereka berdua. Oleh karena itu, penggunaan praanggapan oleh pembicara hanyalah ditujukan bagi pendengar yang menurut pembicara juga memiliki pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki pembicara (*ibid*, 1993:31).

Praanggapan menurut **Nababan** (1987:46) adalah penyimpulan dasar mengenai konteks dan situasi berbahasa yang membuat bentuk bahasa mempunyai makna bagi

pendengar atau penerima bahasa itu. Praanggapan juga membantu pembicara untuk menentukan bentuk-bentuk bahasa yang dipakainya untuk mengungkapkan makna atau pesan yang dimaksud. Dengan adanya penyimpulan dasar mengenai konteks dan situasi berbahasa, pembicara dapat memilih bentuk-bentuk bahasa tertentu demi tercapainya tujuan komunikasi.

**Venneman** (1975) mendeskripsikan praanggapan dalam kaitannya dengan analisis wacana. Menurut **Venneman** dalam suatu wacana terdapat cadangan praanggapan (*presupposition pool*) yang mengandung informasi yang terbentuk dari pengetahuan umum, dari konteks situasi wacana, dan bagian yang dilengkapi dari wacana itu sendiri (Brown dan Yule, 1996:79). Cadangan praanggapan ini dimiliki oleh setiap peserta dalam wacana kemudian cadangan praanggapan ini ditambah ketika wacana berjalan.

Cadangan praanggapan menurut **Venneman** ini mempunyai banyak persamaan dengan kerangka topik dalam wacana (*ibid*, 1996:79). Di dalam cadangan praanggapan untuk wacana apa saja, ada seperangkat subjek wacana. Subjek wacana merupakan bagian dari anggapan-anggapan yang sama-sama dipunyai para peserta wacana. Oleh karena itu, keberadaan subjek-subjek wacana tidak perlu dinyatakan dalam wacana. Jumlah subjek wacana dalam cadangan praanggapan yang dimiliki oleh para peserta wacana yang saling mengenal dengan baik diperkirakan sangat besar (*ibid*, 1996:80).

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh para penganalisis wacana untuk menentukan subjek-subjek wacana di dalam cadangan praanggapan bagian wacana

tertentu. Pemilihan subjek-subjek wacana Venneman ini ada hubungannya dengan relevansi mereka terhadap bagian wacana tertentu yang diteliti. Dengan kata lain, subjek-subjek wacana yang relevan untuk bagian wacana tertentu haruslah yang diacu pada teks wacana itu. Hal itu bisa diartikan bahwa satu-satunya informasi yang dapat diperoleh penganalisis wacana adalah yang terkandung dalam bagian wacana. Hal ini tidak berarti melupakan sama sekali konteks yang mempengaruhi wacana. Akan tetapi, memusatkan perhatian pada teks semata-mata tetap merupakan pendekatan yang biasa dilakukan dalam menerangkan banyak wacana (*ibid*, 1996:81).

Praanggapan dalam penelitian ini merupakan pengetahuan bersama antara penutur dan lawan tutur wacana SP sehingga tidak perlu diutarakan. Praanggapan dalam wacana SP mengandung informasi yang berasal dari pengetahuan umum, dari konteks situasi wacana, dan bagian (yang dilengkapi) dari wacana itu sendiri. Teori praanggapan ini digunakan untuk menganalisis wacana SP untuk mengetahui macam-macam praanggapan yang digunakan penutur untuk mengefektifkan ujaran.

#### **E. Implikatur Percakapan**

Istilah implikatur (*implicature*) dipakai oleh Grice (1975) untuk menerangkan apa yang mungkin diartikan, disarankan, atau dimaksudkan oleh penutur yang berbeda dengan apa yang sebenarnya dikatakan oleh penutur (Brown dan Yule,1996:31). Konsep implikatur ini dikembangkan dalam teori penggunaan bahasa.

Konsep implikatur menurut Levinson (1983) memiliki empat kegunaan. Pertama konsep implikatur memungkinkan penjelasan fungsional yang bermakna atas fakta-fakta kebahasaan yang tidak terjangkau oleh teori linguistik (Nababan, 1987:28). Kedua, konsep implikatur memberikan suatu penjelasan yang tegas/eksplisit tentang bagaimana mungkin bahwa apa yang diucapkannya secara lahiriah berbeda dari apa yang dimaksud dan pemakai bahasa itu mengerti (dapat menangkap) pesan yang dimaksud. Ketiga konsep implikatur ini kelihatannya dapat menyederhanakan pemerian semantik dari perbedaan hubungan antar klausa, walaupun klausa-klausa itu dihubungkan dengan kata-kata struktur yang sama. Dan keempat hanya beberapa butir saja dasar-dasar implikatur dapat menerangkan berbagai macam fakta/gejala yang secara lahiriah kelihatan tidak berkaitan dan atau berlawanan (*ibid*, 1987:28-30).

Seperti telah diuraikan di atas dalam teori penggunaan bahasa dikembangkan konsep implikatur. Konsep ini timbul dari pendapat Grice tentang seperangkat asumsi yang melingkupi dan mengatur kegiatan percakapan sebagai suatu tindakan berbahasa. Seperangkat asumsi tersebut adalah kerja sama yang diperlukan untuk dapat menggunakan bahasa secara berhasil guna (*efektif*) dan berdaya guna (*efisien*) (Nababan, 1987:31).

Perangkat asumsi Grice tersebut terdiri dari empat aturan percakapan (*maxims of conversation*) yang mendasar dan dipandang sebagai dasar-dasar umum (*general principle*). Prinsip ini mendasari kerja sama penggunaan bahasa. Keempat aturan

tersebut secara keseluruhan disebut dasar kerja sama (*cooperative principle*) (Nababan, 1987:31-32). Keempat maksim itu adalah sebagai berikut.

**a. Maksim Kuantitas** : berilah jumlah informasi yang tepat.

Maksim ini mempunyai 2 aturan khusus yaitu :

1. Buat sumbangan Anda seinformatif yang diperlukan.
2. Jangan Anda buat sumbangan Anda lebih informatif daripada yang diperlukan

Contoh : Jika Anda menolong Saya membelikan barang-barang di toko, Saya mengharapkan kontribusi Anda tidak lebih atau tidak kurang dari apa yang saya butuhkan. Jika saya minta tolong dibelikan dua buku tulis, saya mengharapkan anda membelikan dua buku tulis tidak lebih atau kurang.

**b. Maksim Kualitas** : cobalah membuat sumbangan atau kontribusi anda merupakan suatu yang benar. Maksim kualitas terdiri dari dua aturan yaitu :

1. Jangan katakan yang anda yakini salah.
2. Jangan katakan apa yang anda tidak tahu persis.

Contoh : Jika saya membutuhkan air untuk minum, saya tidak mengharapkan anda memberikan saya makanan. Jika saya membutuhkan baju hangat, saya tidak mengharapkan anda memberikan saya kaos oblong atau celana pendek.

**c. Maksim Relevansi** : Saya mengharapkan kontribusi teman kerja saya sesuai dengan apa yang saya butuhkan pada tahapan transaksi. Maksim ini mempunyai satu aturan khusus yaitu, " perkataan anda harus relevan ".

Contoh : Jika saya mencampur bahan adonan kue, saya tidak mengharapkan diberikan buku yang bagus atau bahkan kain serbet walaupun benda yang terakhir ini saya butuhkan pada tahap berikutnya.

**d. Maksim Cara** : Saya mengharapkan teman kerja saya memahami kontribusi yang harus dilakukannya dan melaksanakannya secara rasional. Maksim ini mempunyai aturan khusus " Anda harus jelas ", aturan itu diuraikan atas empat aturan khusus.

1. Hindari ketidakjelasan atau kekaburan ungkapan.
2. Hindari kedwimaknaan.
3. Hindari kata-kata yang berlebihan.
4. Anda harus berbicara teratur.

Contoh : Untuk keramas rambut, mula-mula basahi rambut kemudian pakailah sampho, pijit-pijit sebentar kemudian bilaslah, ulangi lagi memakai sampho dan bilas sampai bersih. Selanjutnya keringkan.

Penutur mengungkapkan sesuatu ujaran dengan maksud untuk mengkomunikasikan sesuatu kepada lawan tutur, dan berharap lawan bicaranya dapat memahami apa yang dikomunikasikan. Untuk itu penutur berusaha agar tuturannya selalu relevan dengan konteks, jelas dan mudah dipahami, padat dan selalu pada persoalan sehingga tidak menghabiskan waktu lawan bicaranya. Oleh karena itu pembicara dan lawan bicara harus memperhatikan prinsip kerjasama agar komunikasi berjalan lancar.

Dalam penelitian ini PK akan dijadikan dasar untuk meneliti wacana SP agar dapat diketahui maksim-maksim yang tidak ditaati oleh wacana SP. Tidak ditaatinya maksim-maksim dalam PK akan mengakibatkan komunikasi berjalan tidak sebagaimana mestinya. Namun, adakalanya pelanggaran-pelanggaran terhadap maksim PK dapat dijelaskan dengan maksim PS. Maksim-maksim PK kadangkala tidak dapat menjelaskan kasus-kasus perkecualian. Untuk menjelaskan kasus-kasus perkecualian dibutuhkan maksim PS. Oleh karena itu, maksim PS tidak boleh dianggap sebagai sebuah prinsip yang ditambahkan saja, tetapi PS merupakan komplemen yang perlu dan dapat menyelamatkan PK dari kesulitan yang serius (Leech, 1993 : 121)

Prinsip kesopanan menurut Leech (*Ibid*, 1993:206-207) ini menyangkut enam maksim, yaitu :

**1. Maksim Kearifan**

a. Maksimalkan keuntungan orang lain.

[b. Meminimalkan kerugian orang lain].

Contoh : Arif : Mari saya antarkan , Nak.

Bambang : Tidak usah pak terimakasih.



**2. Maksim Kedermawanan**

a. Buatlah keuntungan diri sendiri sekecil mungkin.

[b. Buatlah kerugian diri sendiri sebesar mungkin].

Contoh : Pulanglah, biar tempat ini kubersihkan.

**3. Maksim pujian**

a. Kecamlah orang lain sesedikit mungkin.

[b. Pujilah orang lain sebanyak mungkin].

Contoh : Bagus sekali tarianmu.

**4. Maksim Kerendahan hati**

a. Pujilah diri sendiri sesedikit mungkin.

[b. Kecamlah diri sendiri sebanyak mungkin].

Contoh: Budi:Ah, itu cuma kebetulan saja.

**5. Maksim kesepakatan**

a. Usahakan agar ketidaksepakatan antara diri dan

orang lain sesedikit mungkin.

[b. Usahakan agar kesepakatan antara diri dan orang lain sebanyak mungkin].

Contoh : Lina: Novelnya sangat bagus, bukan?

Ani: Ya, bagus sekali.

#### 6. Maksim simpati

a. Kurangilah rasa antipati antara diri dengan orang lain hingga sekecil mungkin.

[b. Tingkatkan rasa simpati sebanyak-banyaknya antara diri dan orang lain].

Contoh : Amir: Daerahku sekarang mengalami kekeringan.

Mira: Aku ikut prihatin, tetapi musim hujan sudah hampir tiba.

Dalam prinsip kesopanan berlaku hukum umum yang mengatakan bahwa sopan santun lebih terpusat pada orang lain dari pada diri sendiri. Penutur menempatkan lawan bicara lebih tinggi sehingga lawan bicara menjadi lebih senang. Hal ini akan memperlancar hubungan komunikasi. PS membuat kemungkinan adanya pernyataan-pernyataan atau ujaran-ujaran yang tidak sopan menjadi sekecil mungkin. Tetapi, maksim-maksim ini ditaati sampai batas-batas tertentu saja dan tidak ditaati sebagai kaidah-kaidah absolut. Ini khususnya berlaku bagi submaksim-submaksim yang lebih

lemah yang dinyatakan dalam tanda kurung persegi seperti " Kecamlah diri sendiri sebanyak mungkin " [Leech, 1993 :209].

Prinsip kesopanan dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis wacana SP. Dengan PS ingin diketahui maksim mana yang tidak ditaati oleh penutur wacana SP dalam mengungkapkan keluhan kepada lawan tutur. Maksim kebijaksanaan menyarankan untuk tidak merugikan lawan tutur. Maksim kedermawanan menyarankan untuk tidak mengorbankan lawan tutur. Maksim pujian menyarankan untuk memberikan pujian kepada lawan tutur. Maksim kerendahan hati menyarankan agar penutur mengurangi kecaman kepada pihak lawan tutur. Maksim kesepakatan menyarankan agar mengurangi ketidaksesuaian antara penutur dengan lawan tutur dan maksim simpati menyarankan agar penutur mengurangi antipati kepada lawan tutur.

#### **F. Tindak Tutur**

Pengkajian terhadap pemakaian bahasa sebagai bentuk tindakan sosial sangat dipengaruhi oleh seorang filsuf berkebangsaan Inggris **J.L.Austin**. Bukunya yang terkenal mengenai tindak bahasa (*speech act*) berjudul *How to do Things with the word* (1962). **Austin** dalam teorinya mengenai tindak bahasa sampai pada kesimpulan bahwa setiap ujaran merupakan tindakan bahasa. Selanjutnya **John Searle** filsuf bahasa bangsa Amerika meneruskan ide-ide Austin, terutama mengolah teori tindak bahasa. Konsep tindak bahasa ini baru secara umum diketahui oleh para ahli-ahli

bahasa melalui karangan J.R.Searle, *Speech Acts; An Essay in the philosophy of language* (1969) (Nababan, 1987:18).

Austin membedakan tindak bahasa secara pragmatis setidak-tidaknya ke dalam tiga jenis tindakan yang diwujudkan oleh seorang penutur.

### 1. Tindak lokusi

Tindak lokusi (*Locutionary act*) adalah tindak berbicara atau mengatakan sesuatu dengan makna dan kaidahnya. Disebut juga sebagai *The act of saying something*.

Apabila pemakai bahasa mengatakan sesuatu kata maka kata itu dapat ditemukan maknanya sesuai dengan makna yang ada dalam kamus dan makna sebuah kalimat sesuai dengan kaidah kalimat itu sendiri (Kaidah sintaksis). Sebagai contoh seseorang mengatakan " *saya lapar* ". *Saya* mempunyai arti sebagai orang pertama tunggal dan *kata lapar* sebagai referensi dari perasaan dalam perut yang kosong sehingga perlu diisi, tanpa maksud yang lain, maka orang ini dikatakan melakukan tindak lokusi.

### 2. Tindak ilokusi

Tindak ilokusi (*Ilocutionary act*) adalah tindak untuk melakukan sesuatu (*the act of doing something*). Selain untuk menyatakan sesuatu, tuturan juga dapat digunakan untuk melakukan tuturan. Dalam tindak ilokusi dibicarakan maksud, fungsi atau daya tuturan yang bersangkutan dan untuk

apa tuturan itu dilakukan. Tuturan " *saya lapar*" yang dimaksudkan untuk meminta makan dan bukan semata-mata hanya menyatakan sesuatu adalah sebuah tindak tutur ilokusi. Untuk mengidentifikasi tindak tutur ilokusi harus mempertimbangkan konteks situasi yang ada dalam wacana SP.

### 3. Tindak Perlokusi

Austin (1962) menyatakan bahwa tindak perlokusi atau (*Perlocutionary act*) mengacu ke efek yang dihasilkan penutur dengan mengatakan sesuatu. Namun menurut Leech (1983) penjelasan Austin tentang tindak perlokusi tidak jelas. Alasan Leech, lokusi dan ilokusi dikatakan sebagai tindak (*act*) sedangkan perlokusi dikatakan sebagai efek. Jika dikatakan perlokusi adalah tindakan melakukan sesuatu yang menyatakan sesuatu juga agak rancu, karena bedanya hanya terletak pada "dalam" mengatakan sesuatu dan "dengan" mengatakan sesuatu. Lebih mudah dipahami apabila dikatakan bahwa perlokusi adalah tindak tutur yang dilakukan si penutur untuk menimbulkan efek bagi lawan dengan mengatakan sesuatu. Tindak ini dikatakan juga sebagai *the act of affecting someone*.

Tindak ujaran (*speech act*) dapat digunakan sebagai acuan bahasa. Didalam mengatakan suatu kalimat, seseorang tidak semata-mata mengatakan sesuatu dengan pengucapan kalimat itu. Di dalam pengucapan kalimat ia juga "menindakan" sesuatu.

Hal yang ditindakan dapat berupa permintaan (*request*), pemberian ijin (*permission*), tawaran (*offers*), ajakan (*invitation*), penerimaan akan tawaran (*acceptio of offers*). Sedangkan jenis tindak ujaran ada yang berupa langsung dan tak langsung (Kaswanti, 1990:20).

Tindak ujar langsung adalah tindak ujar yang dilakukan oleh penutur bahasa, mempunyai kesesuaian dengan ilokusi yang dicerminkan oleh bentuk-bentuk kalimat ujaran. Sedangkan tindak ujar tidak langsung adalah tindak ujar yang dilakukan penutur tidak mempunyai kesesuaian dengan ilokusi yang dicerminkan oleh bentuk-bentuk kalimat ujaran. Dengan bahasa yang lain, bahwa satu bentuk ujaran dapat mempunyai lebih dari satu fungsi. Kebalikannya adalah bahwa di dalam komunikasi yang sebenarnya bahwa satu fungsi dapat dinyatakan, dilayani, diutarakan dalam berbagai bentuk ujaran (Gunarwan, 1993:86).

Searle (1979) yang dikutip oleh Leech (1993:164-165) memberikan klasifikasi tindak ilokusi menjadi lima jenis berdasarkan berbagai kategori. Tindak ilokusi tersebut adalah (1) asertif (*assertives*) : ilokusi ini terikat pada kebenaran preposisi yang diungkapkan, misalnya membuat, mengeluh, menyatakan, mengusulkan, mengemukakan pendapat, dan melaporkan, (2) direktif (*directives*) : ilokusi ini bertujuan menghasilkan suatu efek berupa tindakan yang dilakukan oleh petutur misalnya memesan, memerintah, memohon, menuntut, memberi nasehat,(3) komisif (*commissives*) : ilokusi ini terikat pada tindakan di masa depan misalnya menjanjikan, menawarkan, berkaul, (4) ekspresif (*Expressives*) : ilokusi ini berfungsi

mengungkapkan sikap psikologis penutur terhadap keadaan yang tersirat dalam ilokusi misalnya mengucapkan terima kasih, mengucapkan selamat, memberi maaf, mengecam, memuji, mengucapkan bela sungkawa, dan sebagainya, (5) deklarasi (*declaration*) : berhasilnya tindak ilokusi ini akan mengakibatkan adanya kesesuaian antara isi preposisi dan realitas, misalnya mengundurkan diri, membaptis, memecat, memberi nama, menjatuhkan hukuman, mengucilkan, membuang, mengangkat pegawai dan sebagainya.

Penerapan jenis-jenis tindak tutur dalam tuturan akan semakin memperkaya penutur dalam menggunakan bahasa sebagai fungsi komunikatif, sehingga maksud yang disampaikan dapat diterima oleh lawan tutur. Bagi lawan tutur, memahami penggunaan tuturan sesuai jenis-jenisnya ini dapat melatih kepekaan untuk mengerti maksud penutur. Dengan demikian diharapkan terjadi komunikasi yang terjalin secara efektif.

Konsep mengenai tindak tutur ini digunakan untuk menjawab permasalahan dalam rumusan masalah. Tindak tutur apa saja yang terdapat dalam wacana ungkapan keluhan surat kabar harian *Kompas*? Tindak lokusi terdapat dalam wacana SP. Tindak ilokusi wacana SP pada umumnya bertujuan untuk mengungkapkan keluhan, dan tindak perlokusi mempunyai efek yang kuat bagi penutur karena menggunakan kalimat langsung. Pembahasan masalah ini dilanjutkan pada bab IV.

## G. Konteks

Dell Hymes (1976), via Nababan (1991:7) menjelaskan juga mengenai konteks wacana atau konteks komunikasi. Ia mengartikan konteks komunikasi sebagai unsur-unsur nonverbal yang mempengaruhi suatu proses komunikasi. Unsur itu dikenal dengan singkatan *SPEAKING*, yang meliputi :

### 1. Setting (latar)

Setting atau latar adalah sesuatu yang melatarbelakangi suatu peristiwa. Latar ini meliputi situasi, tempat dan waktu terjadinya suatu peristiwa, dalam penelitian ini adalah peristiwa bahasa atau peristiwa komunikasi. Komunikasi yang berlangsung dalam situasi santai dan dalam situasi resmi sangat berbeda. Seorang karyawan berkomunikasi dengan temannya menggunakan bahasa santai dan "ber-aku dan kamu" tetapi pada saat rapat di kantor mereka akan menggunakan bahasa yang formal. Latar tempat juga membawa pengaruh yang berbeda pada penggunaan bahasa seseorang. Murid SLTA yang sedang menerima pelajaran di dalam kelas akan sedikit berbicara dan menggunakan pilihan kata yang singkat dan nada bicaranya dibuat serendah mungkin. Hal ini berbeda sekali dengan pembicaraan pada waktu istirahat di luar kelas, mereka akan berteriak-teriak dan bercerita panjang lebar.

Dalam penelitian ini yang melatarbelakangi peristiwa komunikasi adalah meliputi tempat yaitu di mana wacana itu dimuat dan dalam situasi yang bagaimana peristiwa komunikasi itu terjadi. Latar tempat wacana SP, dimuat di

harian *Kompas*, yaitu surat kabar nasional yang terbit di Jakarta. Surat kabar *Kompas* ini dibaca oleh kalangan menengah ke atas dengan oplah yang cukup tinggi. Latar situasi dan waktu terjadinya peristiwa komunikasi pada wacana SP beraneka ragam. Hal ini merupakan fenomena yang menarik yaitu untuk mengetahui situasi dan waktu bagaimana yang sangat berpengaruh pada pemilihan bahasa dalam wacana SP.

## **2. Partisipan**

Partisipan adalah mereka yang terlibat dalam komunikasi, yang dapat dilihat dari berbagai segi yaitu segi usia, jenis kelamin, pendidikan, latar belakang sosial, budaya, ekonomi, agama, pekerjaan, profesi dan sebagainya. Partisipan tutur yang sudah akrab satu sama lain dan mempunyai latar belakang yang hampir sama mempunyai pemilihan bahasa untuk berkomunikasi yang berbeda dengan partisipan tutur yang belum saling mengenal.

Dalam penelitian ini partisipan tutur terdiri dari orang-orang yang kebanyakan belum saling mengenal. Mereka berhubungan secara tidak langsung yaitu melalui jasa yang dipakai oleh pelanggan. Hal ini tentu membawa pengaruh terhadap sikap penutur dalam mengkomunikasikan tuturannya kepada lawan tutur.

### 3. Tujuan atau maksud

Seorang penutur yang mengkomunikasikan tuturannya tentu mempunyai maksud tertentu. Dalam komunikasi yang wajar, penutur mengungkapkan ujaran dengan maksud untuk mengkomunikasikan sesuatu kepada lawan tutur, dan berharap lawan bicaranya dapat memahami apa yang dikomunikasikan. Setelah maksud dapat diterima oleh lawan tutur, penutur berharap agar lawan tutur memberi tanggapan. Agar lawan tutur mampu memahami dan memberi tanggapan, penutur harus menggunakan pilihan bahasa yang tepat. Tujuan penutur untuk mengungkapkan rasa cinta kepada orang lain dan tujuan untuk mengungkapkan rasa tidak suka akan berbeda pilihan bahasanya.

Penelitian ini meneliti tentang wacana SP yang berisi tentang ungkapan keluhan pembaca. Dilihat dari tujuan tuturan tersebut memungkinkan adanya fenomena tertentu dalam pemilihan bahasa yang digunakan. Hal ini dapat diketahui setelah dianalisis menggunakan teori-teori yang ada pada konteks komunikasi.

### 4. Topik

Topik merupakan pokok pembicaraan dalam satu tuturan. Dalam suatu komunikasi pokok pembicaraan dapat bervariasi, misalnya pendidikan, pemerintahan, politik, dan sebagainya. Pokok pembicaraan ini akan membawa pengaruh pada pemilihan istilah-istilah tertentu yang digunakan dalam tuturan.

## 5. Cara

Cara ini meliputi semangat atau tone dalam melaksanakan suatu komunikasi. Seorang pendeta yang sedang berkhotbah dapat kita lihat evaluasinya yaitu cara pendeta itu melaksanakan khotbahnya. Apakah tuturan itu merupakan khotbah yang baik apa dilakukan dengan semangat.

## 6. Instrumen

Instrumen atau alat mengacu pada saluran komunikasi yang digunakan dengan apa hubungan yang terjadi antara para peserta komunikasi. Apakah dengan wicara, tulisan, tanda-tanda tertentu misalnya gelengan kepala atau anggukan. Jadi suatu komunikasi dapat terjadi secara lisan, tertulis atau dengan tanda-tanda tertentu.

## 7. Norma

Norma atau kaidah maksudnya adalah kaidah apa yang berlaku dalam proses komunikasi tersebut. Proses komunikasi dengan surat tentu lain kaidahnya dengan melalui telepon atau langsung berhadapan satu sama lain.

## 8. Jenis Wacana

Jenis wacana mempengaruhi pemilihan bahasa yang digunakan. Hal ini berkaitan dengan kaidah tertentu yang berlaku dalam jenis wacana tertentu.

Wacana puisi tentu sangat berbeda dengan wacana cerpen mengenai kaidahnya. Perbedaan kaidah ini membawa konsekuensi pada pemilihan bahasanya.

Di dalam kamus besar bahasa Indonesia, konteks didefinisikan sebagai suatu uraian atau kalimat yang dapat mendukung atau menambah kejelasan makna meliputi situasi yang ada hubungannya dengan suatu kejadian (1989:458). Jadi selain aspek verbal berupa bahasa, aspek nonverbal juga mendukung kejelasan makna suatu ujaran.

Istilah konteks tidak dapat dipisahkan dari wacana, keduanya merupakan aspek dari proses yang sama, yakni proses komunikasi (Halliday dan Hasan, 1992:6). Dijelaskan lebih lanjut oleh Halliday, bahwa keduanya saling melengkapi, wacana muncul karena adanya konteks, sedangkan wacana ini diharapkan dapat menunjukkan adanya konteks yang melingkupi wacana tersebut. Konteks dalam konsep ini menyangkut konsep verbal, yakni kalimat-kalimat lain yang ada di dalam wacana atau wacana lain, dan konteks nonverbal yakni kejadian-kejadian atau situasi yang ada di lingkungan wacana.

Konteks dapat mempengaruhi pemilihan bentuk-bentuk kebahasaan dalam wacana. Konteks yang dominan semakin besar pengaruhnya bagi pemilihan bahasa suatu wacana. Dalam penelitian ini dibahas konteks komunikasi yang dominan yang mempengaruhi pemilihan bentuk-bentuk kebahasaan dalam wacana SP.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian *ex-post facto*. Data sudah tersedia, yaitu berupa wacana SP. Data yang berupa wacana tersebut diupayakan untuk dideskripsikan. Penelitian ini akan mendeskripsikan struktur wacana, praanggapan, tindak tutur, implikatur percakapan dan konteks wacana. Deskripsi tersebut didasarkan pada analisis data yang ada. Disamping itu digunakan daya penafsiran penulis yang didasarkan pada konteks yang melingkupi wacana yang menjadi objek penelitian.

##### B. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah wacana Surat pembaca yang berisi keluhan yang dimuat pada harian *Kompas* bulan Januari sampai dengan Juni 1997. Surat Pembaca ini ada pada rubrik Redaksi Yth. harian *Kompas* dan pada hari Minggu pada rubrik Surat. Rubrik ini dimuat setiap hari, oleh karena itu populasinya sangat banyak.

Untuk kepentingan penelitian ini digunakan sampel penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling rambang sederhana (*Random Sampling Technique*). Teknik ini memungkinkan setiap populasi memiliki kesempatan untuk

dipilih sebagai anggota sampel. Penarikan sampel dilakukan dengan membuat undian untuk semua populasi, kemudian diambil sejumlah yang diperlukan.

Populasi dalam penelitian sebanyak 366. Dari populasi sebanyak itu diambil 20% yaitu sebanyak 73, kemudian dibulatkan menjadi 70 sampel (Izaak Latunussa, 1988:95). Jumlah sampel tersebut dipandang cukup mewakili populasi yang ada.

Data yang dianalisis dalam penelitian ini hanyalah data yang terdapat dalam sampel penelitian yang sudah ditentukan. Datanya adalah wacana yang berisi keluhan yang terdapat pada surat pembaca harian *Kompas* bulan Januari sampai dengan Juni 1997. Sampel penelitian ini diharapkan dapat mewakili populasi.

### C. Alat dan Teknik Pengumpul Data

Data penelitian berupa wacana SP surat kabar harian *Kompas*. Wacana SP yang dianalisis ini berisi keluhan pembaca kepada pihak-pihak tertentu. Dalam surat kabar harian *Kompas* pembaca bebas mengeluarkan aspirasinya tanpa ancaman atau tekanan. Keadaan ini akan memungkinkan pembaca menuliskan SP tanpa terbebani, sehingga dimungkinkan perilaku bahasanya murni.

Pengumpulan data dilakukan oleh penulis dengan cara mengumpulkan wacana SP, membacanya, dan memisahkan wacana SP yang berisi keluhan. Wacana SP ini selanjutnya diundi untuk memperoleh sampel. Data yang terpilih sebagai sampel ini selanjutnya ditempel pada kartu data untuk memudahkan analisis selanjutnya.

#### D. Teknik Analisis Data

Pertama-tama dikenali bagian-bagian wacana, bagian awal, tubuh, dan penutup. Pengenalan bagian-bagian ini dapat memberikan informasi tentang bagian-bagian tersebut dalam wacana SP. Bagian awal wacana SP ditandai dengan kata-kata seperti yang terdapat pada contoh berikut.

"Kami pengguna jasa TA penyalur pembantu di kawasan Terogong, Jakarta Selatan".

Kalimat di atas masuk dalam bagian awal wacana SP. Bagian ini berisi pengantar yang menjelaskan siapa penutur yang ingin mengungkapkan tuturan.

Isi bagian-bagian wacana ini juga dianalisis tindak tuturnya. Tindak tutur apa saja yang terdapat pada bagian awal, tubuh, dan penutup. Tindak tutur yang dianalisis meliputi tindak tutur lokusi, ilokusi dan perlokusi. Perhatikan contoh berikut.

Hati-hati juga terhadap calo pramuwisma yang selalu mengatakan mengenal anak buahnya dengan baik, tetapi begitu ada kejadian seperti ini langsung lepas tangan.

Bagian penutup wacana di atas mempunyai ilokusi memberi peringatan kepada masyarakat agar berhati-hati terhadap calo pramuwisma.

Data berupa wacana SP juga diteliti praanggapan, implikatur percakapan, dan konteksnya. Analisis terhadap wacana SP untuk mengetahui praanggapan apa saja yang ada dengan menggunakan teori-teori praanggapan. Demikian juga wacana SP dianalisis dengan menggunakan maksim PK dan PS untuk mengetahui implikatur

percakapan. Analisis ini bermaksud untuk mengetahui maksim-maksim apa saja yang tidak ditaati oleh wacana SP. Sedangkan konteks komunikasi wacana dianalisis untuk mengetahui konteks apa yang dominan mempengaruhi wacana SP.

#### **E. Teknik Penyajian Hasil Analisis Data**

Analisis data yang sudah selesai dilakukan harus dilaporkan dalam suatu laporan. Oleh karena itu, diperlukan suatu cara atau teknik penyajian hasil analisis data.

Setelah penulis menganalisis data, hasil analisis data tersebut selanjutnya disajikan dalam bentuk laporan. Metode yang digunakan untuk menyajikan laporan hasil analisis data tersebut adalah metode informal. Penulis menggunakan kata-kata biasa untuk melaporkan hasil analisis.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

#### A. Deskripsi Data

Surat Pembaca (SP) adalah rubrik atau halaman khusus dalam penerbitan pers yang disediakan bagi pembaca untuk mengeluarkan pendapat, komentar, protes, kritik, pujian, simpati tentang sesuatu hal (Kurniawan, 1991:255-256). Surat kabar harian *Kompas* seperti media yang lain juga memuat rubrik SP, yang diberi nama "Redaksi Yth." dan khusus pada hari Minggu diberi nama rubrik "surat".

Pembaca dapat memanfaatkan rubrik SP untuk mengeluarkan pendapat, komentar, protes, kritik, pujian, simpati tentang sesuatu hal. Surat Pembaca ini kebanyakan ditujukan kepada perorangan maupun instansi atau pihak-pihak tertentu. Oleh karena itu, lawan tutur dapat memberikan tanggapan balik juga melalui rubrik SP. Dalam penelitian ini tanggapan balik lawan tutur tidak diteliti. Wacana SP harian *Kompas* yang diteliti secara khusus adalah yang berisi keluhan pembaca. Keluhan pembaca ini didasarkan pada pengetahuan dan pengalaman yang dialami oleh pembaca. Pengalaman ini merupakan sesuatu yang mengecewakan dan tidak menyenangkan bagi pembaca. Hal inilah yang menjadi alasan pembaca dalam menulis SP.

Berdasarkan media penyampaiannya, SP termasuk wacana tulis (*written discours*). Wacana tulis adalah wacana yang disampaikan secara tertulis melalui media tulis.

Dapat dikatakan bahwa penerima adalah pembaca wacana tersebut. Komunikasi secara tertulis ini tidak dapat ditanggapi langsung antar peserta tutur. Tanggapan lawan tutur biasanya disampaikan secara tertulis dalam rubrik dan media yang sama.

Surat pembaca harian *Kompas* sebagian besar merupakan wacana yang lengkap jika ditinjau dari bagian-bagiannya. Dari 70 wacana yang dianalisis, terdapat dua wacana tidak lengkap. Wacana yang mengungkapkan keluhan pembaca ini terdiri dari bagian awal, bagian tubuh, dan bagian penutup. Bagian awal merupakan suatu pengantar yang melukiskan situasi, alasan atau tujuan menulis, latar belakang kejadian, waktu terjadinya peristiwa, dan hal-hal yang menjadi latar belakang masalahnya. Bagian awal ini selalu terdapat pada wacana SP dan merupakan pembuka menuju pada permasalahan. Sedangkan bagian tubuh merupakan esensi dari wacana SP, oleh karena itu keberadaannya mutlak. Pada bagian ini penutur memaparkan maksud tuturannya. Bagian penutup biasanya berisi antara lain harapan, saran, himbauan, mohon tanggapan, atau kekecewaan kepada pihak yang dikenai tuturan. Meskipun begitu tidak semua wacana SP mengandung bagian penutup ini.

Wacana SP mempunyai topik-topik yang wilayahnya sangat luas. Topik-topik ini biasanya menyangkut kerjasama dua pihak atau lebih. Kerja sama yang melibatkan dua pihak atau lebih ini meliputi segala bidang kehidupan manusia dan terealisasikan dalam hubungan antara konsumen dengan produsen, karyawan dengan pengusaha, masyarakat dengan pemerintah, instansi yang satu dengan instansi yang lain, dan antara warga dengan pemerintah. Sebagian besar penutur adalah perorangan dalam posisinya

sebagai konsumen, warga negara, karyawan, nasabah, petani, dan pelanggan suatu jasa tertentu. Sedangkan pihak atau instansi yang dikenai tuturan atau dikeluhkan kebanyakan adalah instansi yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.

Mengingat luasnya wilayah topik wacana SP maka variasi permasalahan dan istilah-istilah yang digunakan juga berkembang. Pihak penutur yang mengungkapkan tuturan dan ditujukan kepada lawan tutur tidak harus menjelaskan semua istilah yang sudah diketahui bersama. Penutur beranggapan bahwa pihak lawan tutur sudah mengetahui maksud tuturannya. Hal ini mengakibatkan adanya pranggapan dalam wacana SP .

Tindak tutur dalam wacana SP meliputi lokusi, ilokusi, dan perlokusi. Lokusinya yaitu menyatakan atau menginformasikan sesuatu, sedangkan ilokusinya adalah untuk menyatakan kekecewaan dan keluhan. Perlokusinya hampir terdapat pada semua wacana SP yaitu berupa memberi saran, usulan, minta tanggapan dan permohonan.

Ciri-ciri yang terdapat pada wacana SP adalah (1) menggunakan kalimat pernyataan atau berita yang lokusinya menginformasikan keadaan sedang ilokusinya mengungkapkan keluhan dan kekecewaan terhadap suatu hal atau keadaan, (2) menggunakan kalimat tanya untuk mempertanyakan pemecahan sekaligus menguatkan keluhan, dan (3) meminta pertanggungjawaban pihak yang terkait.

Konteks yang menyertai wacana SP berdasarkan medianya adalah media tulis dan merupakan wacana surat atau epistolari. Latar belakang tuturan terdiri dari

bermacam-macam topik dan juga peserta tuturan. Topik ini sebagian besar bermula dari ketidakpuasan penutur terhadap pihak yang dikenai tuturan. Peserta tutur merupakan pihak-pihak yang dapat disebutkan antara lain nasabah bank, pelanggan PLN, pelanggan telkom, konsumen swalayan, pengguna berbagai layanan jasa, orang tua atau wali murid, petani, karyawan, PNS dan pihak-pihak yang dikenai tuturan. Adapun tujuan penutur adalah memaparkan keadaan senyatanya dan mengungkapkan keluhan atas perlakuan yang diterimanya kepada pihak yang dikenai tuturan. Berdasarkan konteksnya, bahasa yang digunakan penutur dalam wacana SP ada yang bahasa resmi tetapi ada pula yang tidak resmi. Resmi dan tidaknya bahasa yang digunakan sangat dipengaruhi oleh peserta tutur dan selebihnya oleh konteks yang melingkupinya.

Wacana SP ditujukan kepada pihak tertentu yang dikenai tuturan. Selain itu wacana SP juga mempunyai pesan tertentu bagi pembaca pada umumnya. Pesan-pesan itu berupa saran-saran, informasi, himbauan dan petunjuk agar pembaca tidak mengalami hal-hal seperti yang dialami penutur. Kadang kala penutur menulis SP bukan hanya untuk kepentingan pribadinya saja, melainkan untuk kepentingan orang lain. Hal ini merupakan segi positif dari wacana SP.

## B. Analisis Data

Wacana SP merupakan ungkapan penutur terhadap suatu kejadian. Dalam penelitian ini khusus diteliti wacana SP yang berisi keluhan dari penutur. Keluhan ini

dinyatakan dengan kalimat-kalimat yang menggunakan tindak tutur tertentu. Bagaimana keluhan penutur tersebut diungkapkan dalam wacana SP? Untuk mengetahui jawaban pertanyaan tersebut kita akan menganalisis wacana SP ditinjau dari struktur, tindak tutur, praanggapan, implikatur dan konteksnya.

## 1. Struktur Wacana SP

Bagian-bagian wacana meliputi bagian awal (*exordium*), bagian tubuh (*confirmatio*), dan bagian penutup (*peroratio*) (Luxemburg, 1992:100). Berdasarkan bagian-bagiannya wacana SP terdiri dari dua jenis wacana yakni wacana lengkap dan wacana tidak lengkap. Wacana lengkap adalah wacana yang mengandung ketiga bagian tersebut secara bersama-sama. Sedangkan wacana tidak lengkap tidak mengandung ketiga bagian tersebut secara bersama-sama.

### a. Wacana lengkap

Wacana lengkap ini mengandung ketiga bagian wacana secara bersama-sama, seperti telah disebutkan di atas. Wacana lengkap terdapat pada data berikut.

(data 9)

(1) Pada hari Senin tanggal 3 Maret 1997 tepatnya pukul 13.45 saya mendapatkan musibah di apartemen Pondok Indah yang mengakibatkan dua ujung jari tangan kiri saya putus.

(2) Hal ini bisa terjadi dikarenakan pintu yang saya gunakan pada saat saya lafui tertutup secara tiba-tiba.

(3) Saya mohon kepada pengelola apartemen Pondok Indah untuk memperbaiki pintu tersebut sehingga tidak ada lagi korban berikutnya (*Kompas*, Kamis 2 Maret 1997).

Analisis data di atas menghasilkan temuan bahwa wacana tersebut terdiri dari tiga bagian. Alinea (1) merupakan bagian awal (*exordium*). Bagian awal ini berisi tentang latar belakang waktu dan tempat terjadinya kecelakaan di apartemen Pondok Indah. Bagian ini merupakan pengantar yang melukiskan situasi dan akibat kecelakaan tersebut. Selanjutnya disusul dengan pemaparan yang terdapat pada alinea (2) yang merupakan bagian tubuh. Bagian penutup memberikan informasi mengenai fakta bahwa kecelakaan itu disebabkan oleh pintu yang menutup secara tiba-tiba, sehingga pembaca dapat membuat suatu pendapat atau penilaian terhadap peristiwa tersebut.

Dalam wacana SP ini tentu saja penutur tidak hanya ingin menyampaikan informasi kepada lawan tutur. Berdasarkan konteks yang menyertai wacana SP di atas, ujaran penutur tidak hanya dimaksudkan untuk menyatakan sesuatu informasi saja tetapi dimaksudkan untuk mengungkapkan keluhan. Sedangkan alinea (3) merupakan bagian penutup (*peroratio*) yang berisi permohonan kepada pengelola apartemen agar memperbaiki pintu yang menyebabkan kecelakaan.

#### **b. Wacana tidak lengkap**

Berdasarkan data yang dianalisis terdapat dua wacana SP yang tidak lengkap. Kedua wacana tersebut tidak mengandung bagian penutup. Perhatikan contoh wacana tidak lengkap pada (data 29) berikut.

(data 29)

(1) Sudah bertahun-tahun kami sekeluarga selalu setia menggunakan Benadril DMP sebagai obat batuk keluarga, namun kali ini kecewa terhadap bau yang tidak lazim. Rasa maupun bau obat itu seperti oleh serangga kecoa.

(2) Kami tidak tahu apakah botol kemasan Benadril yang tercemar atau cairan sirup obat tersebut yang tercemar. Untuk memudahkan pemeriksaan pihak pabrik (PT Warner Lambert Indonesia) kami sertakan No. Batch: 493056, kadaluwarsa : mei 1999.

(3) Sebagai bukti, obat tersebut tetap kami simoan, walaupun akhirnya kami harus merogoh kocek lagi untuk membeli Benadril DMP yang tidak terlalu murah harganya. (*Kompas*, Senin 16 Juni 1997).

Berdasarkan analisis data diketahui, (data 29) tidak memiliki ketiga bagian wacana secara lengkap. Bagian yang tidak terdapat pada wacana tersebut adalah bagian penutup. Alinea (1) berisi uraian tentang latar belakang dan alasan penutur yaitu berupa kekecewaan terhadap produk Benadril DMP. Alinea ini merupakan bagian awal dari wacana . Selanjutnya pernyataan yang ada pada alinea (1) dikuatkan dengan informasi dan bukti-bukti yang dipaparkan pada alinea (2) dan (3). Alinea (2) dan (3) ini merupakan bagian tubuh wacana, sedangkan bagian penutup tidak terdapat pada wacana tersebut.

### c. Bagian-bagian wacana SP

Wacana tersusun dari bagian-bagian yang membentuknya. Bagian-bagian itu saling berkaitan dan memunculkan gagasan penutur. Analisis terhadap bagian-bagian wacana ini untuk mengetahui dan mengenali bagian-bagian wacana SP sehingga mampu mendeskripsikan ciri-cirinya.

**1). Bagian awal (*exordium*)**

Bagian awal wacana SP merupakan bagian pembuka sebelum masuk ke inti permasalahan. Bagian awal ini berisi antara lain pihak partisipan tutur, waktu kejadian, maksud tuturan, latar belakang permasalahan atau memperkenalkan objek tertentu yang dibicarakan. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 1)

Tanggal 5-2-1997 saya berbelanja di Hero Supermarket Srengseng. Karena hari raya Lebaran biasanya sulit mencari sayuran, maka saya membeli makanan kalengan untuk beberapa hari (*Kompas*, Minggu 2 Maret 1997).

(contoh 2)

Atas nama penghuni perumahan Pondok Timur Indah, saya menulis surat terbuka ini yang ditujukan kepada PT Kreasi Graha Raya (grup dari Raya Incorp) yang berkantor pusat di Bandung, sebagai pengembang perumahan Pondok Timur Indah I dan II (PTI) berkenaan dengan ditelantarkannya jalan, got, serta sarana fasilitas sosial umum (fasos dan fasum) di PTI (*Kompas*, Senin, 7 April 1997).

(contoh 3)

Kami warga Pamulang ingin menyampaikan beberapa masalah yang kami alami kepada pihak yang berwenang yaitu PU Kabupaten Tangerang dan DLLAJR Kabupaten Tangerang, serta pihak lain yang terkait (*Kompas*, Rabu, 15 Februari 1997).

Bagian awal wacana pada (contoh 1) meliputi bagian-bagian berikut.

(a) tanggal 5-2-1997

(b) saya

(c) berbelanja di Hero Supermarket Srengseng

(d) karena hari raya Lebaran biasanya sulit mencari sayuran maka membeli makanan kalengan untuk beberapa hari.

Bagian-bagian tersebut meliputi (a) waktu peristiwa atau kejadian berlangsung, (b) pihak penutur, (c) latar tempat, dan (d) latar belakang permasalahan. Bagian (a) dan (c) merupakan latar waktu dan tempat terjadinya peristiwa, bagian (b) penutur menggunakan kata ganti persona untuk menunjuk dirinya dan bagian (d) merupakan latar belakang timbulnya masalah yang mengantar kepada permasalahan selanjutnya.

Bagian awal wacana pada (contoh 2) meliputi bagian-bagian sebagai berikut.

(a) atas nama penghuni perumahan PTI

(b) saya menulis surat terbuka ini

(c) yang ditujukan kepada PT Kreasi Graha Raya (grup dari Raya Incorp) yang berkantor pusat di Bandung, sebagai pengembang perumahan

(d) berkenaan dengan ditelantarkannya jalan, got, serta fasos dan fasum

Pada (contoh 2) meliputi bagian-bagian ; (a) penutur, (b) maksud tuturan, (c) lawan tutur, dan (d) objek yang menjadi permasalahan. Bagian (a) merupakan perkenalan penutur yang mewakili penghuni perumahan PTI yang dikembangkan oleh PT Kreasi Graha Raya, (c) merupakan lawan tutur yang dikenai tuturan atau yang dituju, sedangkan bagian (b) berisi maksud penutur berkaitan dengan bagian (d) yaitu objek yang menjadi permasalahan. Objek yang menjadi permasalahan dalam tuturan ini

adalah ditelantarkannya jalan got, serta fasos dan fasum oleh pihak PT Kreasi Graha Raya.

Bagian awal wacana pada (contoh 3) meliputi bagian-bagian berikut.

- (a) Kami warga Pamulang
- (b) ingin menyampaikan beberapa masalah yang kami alami
- (c) kepada pihak yang berwenang yaitu PU Kabupaten Tangerang dan DLLAJR Kabupaten Tangerang serta pihak lain yang terkait



Pada (contoh 3) terdapat bagian-bagian yang meliputi (a) penutur, (b) maksud penutur, dan (c) lawan tutur yaitu pihak yang dikenai tuturan. Bagian (a) penutur memperkenalkan diri sebagai warga Pamulang dan bermaksud (b) ingin menyampaikan masalah kepada (c) yaitu pihak yang dikenai tuturan.

Bagian awal wacana pada (contoh 3) mempunyai perbedaan dengan bagian awal wacana pada (contoh 2). Perbedaan ini terletak pada ada tidaknya objek yang menjadi permasalahan. Pada (contoh 2) objek yang menjadi permasalahan terdapat pada bagian awal wacana sedangkan pada (contoh 3) tidak ada.

## 2). Bagian tubuh (confirmatio)

Bagian tubuh berisi pemaparan permasalahan yang sebenarnya. Oleh karena itu bagian tubuh ini biasanya paling panjang daripada dua bagian yang lainnya. Dalam bagian tubuh inilah penutur menyampaikan semua maksud tuturan. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 4)

(1) Setiap kali akan keluar, saya selalu mengamati jam tangan atau jam di mobil selalu sama (waktu masuk jam sesuai dengan jam tangan/jam mobil). Saya selalu sengaja keluar sekitar lima sampai tujuh menit sebelum batas waktu parkir, sehingga diperkirakan waktu pembayaran pas, tidak ada tambahan kelebihan jam parkir.

(2) Tetapi kejadiannya selalu meleset, komputer parkir melebihi sekitar satu sampai 2 menit. Ketika saya mencoba klaim, petugas mengatakan ia hanya menekan tombol dan tidak mengubah jam (*Kompas*, Minggu, 2 Maret 1997).

(contoh 5)

(1) Hingga saat ini, tunjangan yang dijanjikan itu belum sampai ke tangan kami. Sedangkan pelatihannya sudah berakhir pada tanggal 25 Januari 1997 yang lalu.

(2) Yang menjadi permasalahan kami adalah ketidakjelasan informasi mengenai tunjangan itu dari pihak pelaksana proyek. Padahal kami sudah menanyakan hal tersebut kepada pihak yang berkompeten. Akan tetapi, jawaban yang kami terima hanya "dalam proses" dan "sabar". Sebagai orang yang berpendidikan, tentunya kami tidak menerima jawaban seperti itu. Karena sabar itu pasti ada batasnya kan ?

(3) Bagi kami yang sebagian besar sebagai guru honorer yang mengikuti pelatihan itu, tunjangan yang dijanjikan itu sangatlah berarti. Apalagi sebagiandari kami sudah berkeluarga (*Kompas*, Senin, 17 Maret 1997).

Contoh (4 dan 5) merupakan contoh bagian tubuh dari suatu wacana SP. Pada (contoh 4) dapat kita lihat bahwa bagian tubuh wacana terdiri dari dua alinea. Pada alinea pertama yaitu bagian (1) memaparkan peristiwa dan pengalaman yang dialami oleh penutur. Sedangkan bagian (2) berisi pernyataan keberatan penutur atas peristiwa tersebut.

Pada alinea (1) diceritakan penutur selalu mengamati jam tangan dan jam di mobil selalu sama. Selanjutnya setiap kali keluar, penutur juga sengaja kurang dari

batas waktu parkir. Hal ini dilakukan penutur dengan harapan tertentu yaitu agar pembayaran pas dan tidak ada tambahan kelebihan jam parkir.

Harapan penutur pada alinea (1) bertentangan dengan kenyataan yang dialami pada alinea (2). Pada alinea (2) ternyata penutur harus membayar parkir sesuai dengan penunjukan komputer parkir yang selalu melebihi beberapa menit. Ketika mencoba klaim petugas tidak mau menerima karena alasannya hanya sesuai dengan penunjukan komputer parkir.

Alinea (1) yang berisi harapan penutur dipertentangkan dengan kenyataan yang ada pada alinea (2). Hal ini menimbulkan rasa kecewa pada diri penutur. Rasa kecewa ini juga disadari oleh penutur sebagai pihak yang dirugikan. Secara tidak langsung kita dapat menemukan ungkapan keluhan penutur pada alinea (2). Keluhan karena tindakan yang tidak bertanggung jawab pihak petugas, sementara penutur sebagai seorang konsumen tidak mampu menuntut apa-apa.

Pada (contoh 5) bagian tubuh terdiri dari tiga alinea yaitu (1), (2), dan (3). Bagian (1) penutur mempertanyakan tunjangan yang belum diterima, (2) secara lebih jelas penutur menyatakan permasalahan dan bagian (3) menguatkan permasalahan tersebut yang bagi penutur sangat berarti.

Alinea (1) penutur menyampaikan informasi bahwa pelatihan yang diselenggarakan sudah selesai tetapi tunjangan yang dijanjikan belum juga diterima. Kenyataan yang ada pada alinea (1) dilanjutkan dengan lebih tajam pada alinea (2).

Hal ini ditunjukkan dengan penggunaan kata-kata yang memojokkan lawan tutur yaitu menceritakan bahwa berbagai upaya sudah dilakukan untuk mendapatkan haknya.

Pada alinea (2) ini penutur menceritakan kenyataan yang dialaminya. Kita dapat menangkap bahwa hal itu merupakan ungkapan keluhan secara tidak langsung. Penutur mengeluhkan sikap pihak pelaksana proyek yang tidak segera memberikan tunjangan yang dijanjikan. Kenyataan lain yang terjadi pada penutur dalam alinea (3) semakin menguatkan bahwa penutur sungguh-sungguh mengharapkan tunjangan tersebut. Kenyataan itu adalah bahwa penutur dan rekan-rekannya sudah berkeluarga sehingga tunjangan itu dapat menjadi tambahan penghasilan bagi keluarga.

### 3). Bagian penutup (*peroratio*)

Bagian penutup wacana SP mempertegas maksud penutur. Bagian ini berisi antara lain tuntutan penutur terhadap pihak lawan tutur, meminta tanggapan, meminta usul/saran atau memberi peringatan kepada pembaca secara umum. Meskipun demikian tidak semua wacana mengandung bagian penutup ini.

Perhatikan contoh berikut.

(contoh 6)

Bagaimana dampak terhadap kabel instalasi di perumahan kami. Sangat diharapkan jawaban serta perhatian serius dari aparat dan pejabat teras PLN (*Kompas*, Minggu, 22 Juni 1997).

(contoh 7)

Dengan kejadian tersebut dihibau kepada para pelanggan/konsumen, agar jangan mudah terkecoh dengan nama besar saja. Perlu diteliti sebelum membeli, dan diharapkan kepada pengelola Hero swalayan agar mem perbaiki sistem manajemen supaya tidak merugikan konsumen yang sudah membayar cukup mahal (*Kompas*, Rabu, 28 Februari 1997).

Contoh 6 merupakan bagian penutup dari sebuah wacana SP. Kalimat (1), penutur mempertanyakan dampak terhadap kabel instalasi di perumahannya. Hal ini dipertanyakan karena mungkin terjadi sesuatu yang tidak beres. Kalimat (2) semakin memperjelas bahwa memang terjadi suatu persoalan. Sebagai konsumen, penutur tidak mau dirugikan sehingga meminta pertanggungjawaban pihak PLN.

Kalimat (1) pada (contoh 7) berisi peringatan penutur kepada konsumen agar tidak mudah kena tipu hanya dengan modal nama besar saja. Pada kalimat (2) penutur mengharapkan pihak Hero memperbaiki sistem manajemennya. Sebagai pihak yang dirugikan penutur tidak menginginkan konsumen lain mengalami nasib sama dengan dirinya. Peringatan ini merupakan bentuk kepedulian penutur terhadap sesama konsumen. Kepedulian lain pada kalimat (2) ditujukan kepada pihak Hero swalayan. Maksud penutur memberikan saran ini tidak hanya berhenti sampai di situ saja. Yang dilakukan penutur merupakan suatu tindakan menuntut tanggung jawab pihak Hero supaya lain kali memperbaiki sistem manajemennya sehingga tidak berbuat kecerobohan lagi yang merugikan konsumen. Oleh karena itu penutur berhak meminta pertanggungjawaban pihak yang bersangkutan berkenaan dengan perlakuan yang tidak

semestinya. Pada contoh (6 dan 7) terdapat suatu kesamaan. Kesamaan ini merupakan ciri bagian penutup wacana SP. Pada kedua contoh di atas penutur meminta pertanggungjawaban pihak yang telah merugikannya.

## 2. Praanggapan Pada Wacana SP

Praanggapan merupakan pengetahuan bersama (*common ground*) antara pembicara dan pendengar yang tidak perlu diutarakan. Dalam wacana SP yang dimaksud praanggapan adalah pengetahuan bersama antara penutur dan lawan tutur. Pengetahuan bersama ini dalam tuturan tidak perlu diutarakan lagi. Praanggapan ini bersumber pada penutur yang berpraanggapan bahwa lawan tutur memahami apa yang dipraanggapkan.

Praanggapan merupakan salah satu gejala yang terjadi pada peristiwa ujaran. Praanggapan juga menjadi fenomena dalam penggunaan bahasa di dalam komunikasi. Kita dapat menemukan praanggapan pada wacana yang berisi keluhan penutur. Praanggapan ini terutama berdaya guna untuk mengefektifkan ujaran. Penutur tidak perlu lagi menjelaskan atau mengulang kembali pengertian yang menurut penutur sudah dipahami oleh lawan tutur. Terutama dalam mengungkapkan keluhan-keluhan yang mana diperlukan pengungkapan fakta-fakta sebagai bukti.

Praanggapan dalam wacana SP dapat dibagi menjadi dua jenis. Pembagian ini didasarkan pada daerah asal asumsi atau anggapan. Dua jenis praanggapan tersebut adalah (1) praanggapan yang berasal dari wacana itu sendiri atau disebut praanggapan

konteks, dan (2) praanggapan yang berasal dari pengetahuan umum atau disebut praanggapan umum (*common ground*).

#### a. Praanggapan Konteks

Praanggapan konteks adalah praanggapan yang didasarkan pada konteks yang terdapat pada wacana. Praanggapan ini dapat dipahami lawan tutur dengan memperhatikan konteks yang terdapat pada wacana. Contoh praanggapan konteks ini terdapat pada (contoh 8) berikut.

(contoh 8)

Kami harapkan pihak Perumka lebih bijaksana sehingga tercipta keseimbangan antara pihak pengelola dengan pihak pengguna jasa angkutan kereta listrik khususnya kereta listrik ekonomi (*Kompas*, Kamis, 2 Maret 1997).

Contoh (8) mempunyai anggapan bahwa pihak Perumka tidak bijaksana. Anggapan ini dapat diketahui lawan tutur dari kata-kata yang terdapat pada (contoh 8). Kata-kata, "*Kami harapkan pihak Perumka lebih bijaksana*" mempunyai makna penutur menginginkan atau mengharapkan pihak Perumka lebih bijaksana. Dengan kata lain pada saat tuturan diujarkan pihak Perumka telah melakukan tindakan yang menurut penutur tidak bijaksana. Hal ini antara lain secara konkret diuraikan pada alinea-alinea di atasnya. Oleh karena itu anggapan tersebut merupakan penyimpulan lawan tutur berdasarkan konteks dalam wacana. Lawan tutur hanya dapat mengetahui praanggapan tersebut dari wacana yang dibacanya.

### b. Praanggapan Pengetahuan umum

Praanggapan pengetahuan umum adalah praanggapan yang berasal dari luar wacana. Praanggapan ini merupakan pengetahuan bersama antara penutur dan lawan tutur. Praanggapan ini merupakan pengetahuan umum yang sudah dimiliki oleh masyarakat. Oleh karena itu, penutur tidak perlu lagi mengulangi atau menjelaskan dalam wacana karena penutur berpraanggapan bahwa lawan tutur sudah tahu apa yang dipraanggapkan. Praanggapan pengetahuan umum ini berdasarkan referennya dibagi menjadi tujuh yaitu (1) tempat, (2) waktu, (3) istilah, (4) peristiwa atau kejadian, (5) nama benda, (6) sifat, dan (7) persona atau lembaga.

#### 1). Waktu

Perhatikan contoh 9.

(Contoh 9)

Pada tanggal 28 Desember saya sudah berada di Manado, namun surat itu belum diterima yang berhak. Surat kilat yang dikirim dari Jakarta 23 Desember 1996 itu baru diterima yang berhak tanggal 7 Januari 1997 (cap pos Manado 05. 01.97) yang berarti sudah mengadakan "perjalanan" selama 14 hari (dua minggu) (*Kompas*, 16 Maret 1997).

Contoh (9) mempunyai praanggapan tentang berapa lama sebuah surat kilat sampai kepada alamat yang dituju. Tetapi karena praanggapan itu sudah umum dan diketahui masyarakat, penutur tidak menjelaskan kembali dalam wacana. Hanya disebutkan bahwa surat itu dikirim dari Jakarta tanggal 7 Januari 1997. Surat itu baru diterima oleh yang berhak setelah dua minggu. Dari ungkapan kalimat pada (contoh 9)

diketahui bahwa praanggapannya adalah waktu, yaitu lamanya waktu yang seharusnya sebuah surat kilat sampai ke alamat tujuan.

**2). tempat**

Perhatikan contoh (10 dan 11)

(contoh 10)

Dari arah Lebak Bulus menuju Pamulang, di daerah Pasar Jumat, kita sudah akan disambut lubang raksasa yang berubah menjadi kubangan bila hujan turun sehingga membuat lalu lintas macet (*Kompas*, Rabu, 19 Februari 1997).

contoh 11)

Keadaan ini sangat memprihatinkan, sementara banyak orang sudah mulai khawatir karena hilangnya ekosistem situ di sekitar Jabotabek, diam-diam situ ini sedikit demi sedikit sengaja didangkalkan (*Kompas*, Minggu, 22 Juni 1997).

Contoh (10) terdapat praanggapan penutur yaitu tempat. Pada (contoh 11) di atas terdapat tiga tempat yang disebutkan. Tetapi karena penutur sudah berpraanggapan bahwa lawan tutur mengetahui maksudnya maka sudah tidak dijelaskan lagi. Ketiga daerah yang dimaksud adalah Lebak Bulus, Pamulang, dan Pasar Jumat. Asumsi penutur tidak menjelaskan ketiga istilah tersebut adalah adanya praanggapan penutur, bahwa lawan tutur mengetahui maksud tuturannya. Istilah tersebut perlu dijelaskan kepada pembaca. Hal ini mengingat tidak semua pembaca *Kompas* adalah penduduk Jakarta yang mengenal nama daerah tersebut. Akan tetapi dengan adanya praanggapan penutur,

maka istilah tersebut tidak dijelaskan. Contoh (10) tidak akan berterima sebagai sebuah tuturan apabila ketiga istilah tersebut bukan merupakan praanggapan.

Contoh (11) sama dengan (contoh 10) yaitu memiliki praanggapan tempat. Penutur berpraanggapan bahwa lawan tutur sudah mengetahui apa yang dipraanggapkan yaitu istilah Jabotabek sehingga penutur tidak harus menjelaskan lebih lanjut.

### 3). Istilah

Perhatikan contoh 12 dan 13.

(contoh 12)

Dengan berdirinya bangunan itu, daerah sekitar situ itu tampaknya juga menarik orang untuk memanfaatkan situ yang terlantar (*Kompas*, Minggu, 22 Juni 1997).

(contoh 13)

Bagaimana Hero masih menjual makanan yang sudah kedaluwarsa dan asam ? Bagaimana jika anak kecil sudah memakannya ? (*Kompas*, 17 Maret 1997).

Praanggapan istilah terdapat pada (contoh 12). Penutur tidak menjelaskan lagi yang dimaksud dengan istilah situ, karena ia berpraanggapan tentang lawan tutur yang sudah mengetahui maksudnya. *Situ* dalam (data 14) di atas merupakan istilah lain dari danau.

Istilah *kedaluwarsa* pada (contoh 13) di atas merupakan praanggapan istilah. *Kedaluwarsa* merupakan suatu istilah yang biasa digunakan berkaitan dengan suatu

produk tertentu, yaitu kapan suatu barang atau makanan habis masa berlakunya. Pada (contoh 13) istilah *kedaluwarsa* digunakan untuk menerangkan makanan yang sudah tidak layak dikonsumsi karena sudah habis masa berlakunya. Makanan yang sudah *kedaluwarsa* ini jika sampai dikonsumsi dapat membahayakan keselamatan manusia. Meskipun istilah *kedaluwarsa* ini sangat berhubungan dengan makanan yang dapat membahayakan keselamatan manusia tetapi pada (contoh 13) istilah tersebut tidak dijelaskan. Hal ini disebabkan penutur mempunyai anggapan bahwa petutur sudah tahu apa yang dimaksud.

#### 4). Peristiwa

Perhatikan contoh 14 dan 15

(contoh 14)

Justru dari maraknya kerusuhan, semua orang harus lebih berhati-hati dalam bicara atau berpendapat. Jangan sampai memperkeruh suasana yang sedang pincang, apalagi jika ucapannya dimuat dalam media massa. Rakyat Indonesia adalah rakyat yang terbuka mata hatinya dan bisa berpikir serta menilai (*Kompas*, Senin, 16 Juni 1997).

(contoh 15)

Pihak Perumka tidak memberikan alasan lebih konkret terhadap surat edaran itu, sedangkan masa arus mudik dan balik Lebaran serta masa libur sekolah sudah lewat dan situasi sudah normal kembali (*Kompas*, Kamis, 2 Maret 1997).

Contoh (14) mempunyai praanggapan peristiwa atau kejadian. Lawan tutur yang

tinggal di Indonesia pada umumnya mempunyai pengalaman tentang peristiwa kerusuhan. Karena peristiwa kerusuhan akhir-akhir ini sering terjadi di Indonesia. Oleh karena itu latar belakang ini menjadi pengetahuan bersama antara penutur dan lawan tutur, sehingga penutur tidak perlu menjelaskan lebih panjang lebar lagi.

Praanggapan peristiwa atau kejadian juga terdapat pada (contoh 15). Penutur beranggapan bahwa lawan tutur sudah mengetahui tentang arus mudik dan arus balik Lebaran maupun liburan sekolah. Praanggapan ini menyebabkan penutur tidak menceritakan bagaimana peristiwa tersebut. Seperti setiap orang Indonesia mengetahui apa dan bagaimana arus mudik dan balik Lebaran serta liburan sekolah.

Pada peristiwa arus mudik dan balik lebaran dan liburan sekolah keadaan lalu lintas sangat padat. Banyak penumpang yang tidak terangkut ke tujuan karena kurangnya angkutan. Oleh karena itu angkutan KA sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Selain dapat mengangkut banyak penumpang dan tidak macet, KA merupakan angkutan rakyat yang murah.

## 5). nama benda

Perhatikan (contoh 16 dan 17)

(contoh 16)

Saya membeli *faxmodem US Robotics (sporster V1 28.8)* pada 8 Oktober 1996 di toko Mitrakom (PT Mitra Abadijaya) Glodok, Jakarta barat (*Kompas*, Jumat, 28 Februari 1997).

(contoh 17)

Ditambahkan, bila bagasi Banjarmasin menerima yang tidak ada nomor bagasi akan dikembalikan ke bandara asal (Bandara Juanda, Surabaya) (*Kompas*, Sabtu, 14 Juni 1997)

Contoh (16) mempunyai praanggapan nama benda. Penutur mempraanggapkan lawan tutur sudah mengetahui apa yang dimaksud dengan *faxmodem US Robotics*, sehingga penutur tidak menjelaskan lagi.

Pranggapan nama benda terdapat pada (contoh 17). Penutur mempunyai anggapan bahwa lawan tutur sudah mengetahui apa yang dimaksud dengan bagasi. Penutur tidak khawatir bahwa lawan tutur tidak akan tidak tahu apa maksud tuturan tersebut karena sudah memiliki asumsi. Asumsi inilah yang memberi alasan bagi penutur untuk tidak lagi menjelaskan arti dari istilah "bagasi".

## 6). Sifat

Perhatikan contoh 18 dan 19

(contoh 18)

Yang menjadi permasalahan kami adalah ketidakjelasan informasi mengenai tunjangan itu dari pihak pelaksana proyek (1). Padahal kami sudah menanyakan hal tersebut kepada pihak yang berkompeten (2). Akan tetapi, jawaban yang kami terima hanya "dalam proses" dan "sabar"(3). Sebagai orang yang berpendidikan, tentunya kami tidak menerima jawaban semacam itu (4) (*Kompas*, Senin, 17 Maret 1997).

(contoh 19)

Sebagai warga negara yang baik, saya sangat mendukung langkah-langkah yang ditempuh TVRI menayangkan secara ulang segala yang berhubungan erat dengan kegiatan kenegaraan RI seperti upacara kenegaraan tanggal 17 Agustus, peringatan hari Kesaktian Pancasila, Sidang Umum MPR dan lain sebagainya (*Kompas*, Minggu, 15 Juni 1997)

Contoh (18) mempunyai praanggapan sifat yang terdapat pada kalimat (4).

Praanggapan ini mengenai sifat orang yang berpendidikan. Karena orang yang berpendidikan tentunya mempunyai ciri atau sifat-sifat yang secara umum sama. Berdasar asumsi adanya ciri atau sifat-sifat orang berpendidikan itu maka penutur tidak menerima jawaban seperti itu. Adanya anggapan penutur bahwa lawan tutur sudah memahami maksud ujarannya itulah yang menyebabkan tidak menjelaskan lagi sifat atau ciri orang yang berpendidikan. Contoh (19) mempunyai praanggapan sifat, yakni sifat warga negara yang baik. Penutur tidak menguraikan apa yang dimaksud dengan warga negara yang baik dan sifat-sifatnya karena adanya anggapan-anggapan yang dimilikinya.

#### 7). Persona

Perhatikan contoh 18

Contoh (18) pada kalimat (2) mempunyai praanggapan persona. Penutur tidak menjelaskan lebih lanjut mengenai pihak yang berkompeten, karena penutur berpraanggapan bahwa lawan tutur, khususnya pihak yang dikenai tuturan sudah

mengerti apa maksud tuturannya. Sehingga praanggapan dalam kalimat (2) adalah pihak- pihak yang berkompeten.

### 3. Tindak tutur dalam Wacana SP

Tindak tutur adalah kenyataan berbahasa, yang mana pada saat penutur mengujarkan sesuatu, ia sebenarnya melakukan sesuatu kepada petutur. Menurut Tarigan (1966:33) adalah telaah mengenai bagaimana cara penutur melakukan sesuatu dengan memanfaatkan ujaran atau kalimat. Tindak tutur dalam wacana SP meliputi lokusi, ilokusi, dan perlokusi. Tindak lokusi, ilokusi, dan perlokusi ini terdapat dalam bagian-bagian wacana SP.

#### a. Tindak lokusi

Tindak lokusi adalah tindak berbicara atau tindak menyatakan sesuatu dengan makna atau kaidahnya, disebut juga *the act of saying something*. Apabila penutur menyatakan suatu kata tertentu, maka makna kata itu dapat ditemukan sesuai dengan makna yang terdapat dalam kamus dan makna sebuah kalimat sesuai dengan kaidah kalimat itu sendiri.

#### 1). Bagian awal

Bagian awal wacana SP sebagian besar berisi latar belakang penutur atau peserta tutur, maksud tuturan, latar belakang permasalahan, waktu atau kejadian

berlangsung atau memperkenalkan objek tertentu yang dibicarakan. Pada bagian awal ini lokusi yang ada merupakan pemberitaan, atau menginformasikan sesuatu. Perhatikan contoh lokusi berikut.

(contoh 20)

Pada hari Jumat (14/3), kami bermaksud mengajak beberapa relasi menikmati makan sekaligus menyaksikan pertunjukan tarian Flamenco di salah satu restoran Spanyol di Hotel Holiday Inn Crowne Plaza, Jakarta (*Kompas*, Minggu, 6 April 1997).

Pada contoh 20 terdapat tindak tutur lokusi. Tindak lokusi yang ada pada contoh di atas adalah pemberitaan atau menginformasikan. Penutur menggunakan kalimat berita atau deklaratif untuk memberitakan kepada lawan tutur bahwa pada hari Jumat (14/3) penutur bermaksud mengadakan makan malam dengan relasi di hotel Holiday.

## 2). Bagian tubuh

Bagian tubuh berisi pemaparan dari permasalahan yang sebenarnya. Pemaparan ini disusun berdasarkan fakta yang ada, urutan kejadian serta bukti-bukti yang ada. Pemaparan ini untuk mengungkapkan apa yang dirasakan oleh penutur dan bertujuan agar lawan tutur menjadi maklum. Lawan tutur diberi informasi dan bukti-bukti mengenai suatu keadaan sehingga pembaca dapat membuat pendapat, penilaian, dan kemudian berusaha menanggapi keluhan penutur.

Tindak lokusi pada bagian tubuh wacana SP untuk memaparkan suatu permasalahan. Tindak lokusi yang terdapat pada bagian tubuh meliputi pemberitaan, menyatakan, menceritakan, mengumumkan, menginformasikan, berpendapat, mempertanyakan, dan melapor. Perhatikan contoh tindak lokusi berikut.

(contoh 21)

Hal ini bisa terjadi dikarenakan pintu yang saya gunakan pada saat saya lalui tertutup secara tiba-tiba (*Kompas*, Kamis, 2 Maret 1997).

Pada (contoh 21) terdapat tindak tutur lokusi yaitu menceritakan suatu kejadian. Penutur menceritakan kejadian yang dialami pada saat melalui sebuah pintu, pintu itu secara tiba-tiba menutup.

### 3). Bagian Penutup

Bagian penutup wacana SP berisi tentang harapan penutur terutama terhadap pihak-pihak yang terkait. Pada bagian tubuh penutur memaparkan urutan suatu kejadian, alasan-alasan maupun bukti-bukti dengan muatan tendensi yang dikandungnya. Pada bagian penutup ini penutur menyampaikan harapan, saran, atau permohonan. Oleh karena itu, pada bagian penutup ini berisi lokusi yakni menyatakan, menanyakan, atau permohonan. Perhatikan contoh tindak lokusi berikut.

(contoh 22)

Apakah memang dibenarkan trik yang digunakan oleh pihak Citibank Gading Serpong untuk menjebak/merugikan konsumen ?

Tindak tutur lokusi yang terdapat pada contoh 22 adalah menanyakan atau mempertanyakan. Penutur dengan menggunakan kalimat tanya, mempertanyakan trik yang digunakan pihak Citibank Gading Serpong untuk menjebak/merugikan konsumen.

## **b. Tindak Ilokusi**

Tindak ilokusi (*illocutionary act*) adalah untuk melakukan sesuatu (*the act of doing something*). Selain untuk menyatakan sesuatu, tuturan juga dapat digunakan untuk melakukan sesuatu.

### **1). Bagian awal**

Bagian awal wacana SP pada dasarnya merupakan pengantar atau pembuka wacana SP. Pembuka wacana ini berisi latar belakang permasalahan, yang meliputi penutur, lawan tutur, maksud tuturan, waktu, atau objek yang dibicarakan.

Daya ilokusi pada bagian tubuh ini adalah melaporkan, mengeluh, memberi peringatan, menyayangkan, berpendapat, memohon, atau menyarankan. Perhatikan contoh tindak ilokusi berikut.

(contoh 23)

Tidak disangka Hero swalayan yang terbilang cukup kondang di bidang pasar swalayan mempunyai manajemen yang tidak profesional dalam menjajakan dagangannya, tidak jauh lebih baik dibandingkan pasar tradisional yang terbelakang. Ini saya alami ketika berbelanja (1/2) di Hero cabang Bekasi Plaza, Bekasi (*Kompas*, Rabu, 26 Februari 1997).

(contoh 24)

Dengan ini kami petani kecil memberanikan diri untuk mohon penjelasan kepada bapak menteri yang mengumumkan kenaikan harga pupuk (*Kompas*, Rabu, 9 Februari 1997).

(contoh 25)

Hari Sabtu (8/2) sekitar pukul 18.00 WIB ketika saya selesai belanja dan hendak mengeluarkan sepeda motor di mega mall Pluit, Jakarta Utara, di loket pemeriksaan, petugas (ketika itu satpam) setelah memeriksa karcis dan STNK juga meminta tambahan retribusi parkir sebesar yang telah dibayarkan ketika pertama kali masuk (*Kompas*, Minggu, 2 Maret 1997).

Berdasarkan analisis ditemukan bahwa (contoh 23) mempunyai ilokusi menyayangkan, (contoh 24) mempunyai ilokusi melaporkan, dan (contoh 25) mempunyai ilokusi mengeluh.

## 2). Bagian tubuh

Bagian tubuh dalam wacana SP merupakan bagian yang paling banyak dibandingkan dua bagian lainnya. Penutur memaparkan permasalahannya, bukti-bukti, alasannya atau urutan kejadian yang menjadi topik permasalahan. Pemaparan pada

bagian tubuh ini mempunyai ilokusi yakni mengeluh, memperingatkan, mengungkapkan kekecewaan, atau memberi usul. Perhatikan contoh tindak ilokusi berikut.

(Contoh 26)

Betapa tidak, kawasan tempat tinggal kami telah menjadi tempat penumpukan sampah yang memenuhi hampir separuh jalan. Belum lagi sampah-sampah yang ada pada gerobak-gerobak sampah yang juga "diparkir" di tempat yang sama.

Beberapa saat lalu kami sempat menaruh harapan dengan adanya pemberian pagar di sisi jalan. Tetapi akibat dari membludaknya sampah, pagar ini menjadi terdesak dan rusak.

Tampaknya gejala penumpukan sampah ini akan terus berkembang subur. Hal ini sudah terlihat dari adanya pertemuan Jl. Mangga Besar II dengan Jl. Mangga Besar Raya (*Kompas*, Minggu, 27 Juli 1997).

(Contoh 21)

Hal ini bisa terjadi dikarenakan pintu yang saya gunakan pada saat saya lalui tertutup secara tiba-tiba (*Kompas*, Minggu, 2 Maret 1997).

Berdasarkan analisis, (contoh 26) mempunyai tindak ilokusi yakni keluhan penutur tentang keadaan tempat tinggal yang menjadi tempat penumpukan sampah. Sedangkan (contoh 21) ilokusinya adalah memperingatkan, meskipun ada juga kekecewaan penutur yang tampak dari tuturan tersebut.

### 3). Bagian Penutup

Bagian penutup pada wacana SP berisi tentang harapan penutur. Pemaparan yang ada dalam bagian tubuh dirumuskan secara tegas oleh penutur di dalam bagian penutup. Bagian penutup ini mempunyai ilokusi yakni memohon, menegur, menuntut,

melaporkan, memberi peringatan, memberi masukan atau mengeluh. Perhatikan contoh ilokusi berikut.

(Contoh 27)

Sebagai pembayaran berbagai macam pajak di Tangerang kami mohon perhatian dari instansi-instansi yang terkait (*Kompas*, Rabu, 19 Februari 1997).

(Contoh 28)

Kepada manajemen Ramayana diharapkan, agar menjaga atau meningkatkan mutu barang sebelum dipasarkan kepada konsumen (*Kompas*, Kamis, 30 Januari 1997).

(Contoh 29)

Saya teringat pada zaman Republik ini baru mengenyam kemerdekaan, ketika itu pengiriman surat cukup lancar tidak seperti zaman serba canggih seperti sekarang ini. Berapa jarak antara Jakarta Utara ke Jakarta Selatan, dan Jakarta Selatan ke Jakarta Timur ? Padahal alamat yang tertulis cukup jelas dan lengkap dengan kode pos (*Kompas*, Minggu, 16 Maret 1997).

Berdasarkan analisis (contoh 27) mempunyai tindak ilokusi yakni menuntut; penutur menuntut pihak yang dikenai tuturan yaitu pihak-pihak yang terkait, karena penutur sudah membayar pajak, maka mereka merasa berhak menuntut perbaikan kondisi yang ada. Tindak ilokusi pada (contoh 28) adalah menegur; penutur menegur pihak Ramayana dan menuntut perbaikan mutu barang, sedangkan tindak ilokusi pada (contoh 29) adalah mengeluh; penutur mengeluhkan sistem pengiriman surat.

Berdasarkan klasifikasi Searle maka jenis tindak ilokusi pada wacana SP harian *Kompas* terdiri dari dua jenis. Pertama, tindak ilokusi *asertif* misalnya mengeluh, menyatakan, mengusulkan, mengemukakan pendapat, dan melaporkan. Kedua, tindak ilokusi *direktif* yakni memohon, menuntut, dan memberi nasihat. Ilokusi *direktif* ini bertujuan menghasilkan suatu efek berupa tindakan yang dilakukan oleh lawan tutur.

### c. Tindak Perlokusi

Tindak perlokusi adalah tindak tutur yang dilakukan penutur untuk menimbulkan efek bagi lawan tutur dengan mengatakan sesuatu, atau tindak tutur yang pengutaraannya dimaksudkan untuk mempengaruhi lawan tutur. Tindak tutur ini dikatakan juga sebagai *the act of affecting someone*.

Tindak perlokusi dalam wacana SP ini dimaksudkan untuk mempengaruhi lawan tutur. Pengaruh ini menimbulkan efek bagi lawan tutur yaitu efek langsung dan tidak langsung. Efek perlokusi ini tidak merupakan bagian dari kajian pragmatik karena daya pragmatik berurusan dengan tujuan bukan dengan hasil (Leech, 1993:323). Efek perlokusi yang berurusan dengan hasil tidak diteliti dalam wacana SP.

#### 1). Bagian awal

Tindak perlokusi pada bagian awal adalah membuat lawan tutur tahu bahwa, membuat lawan tutur melakukan sesuatu, agar lawan tutur memaklumi, menegur, menuntut, mendesak atau mengusulkan. Perhatikan contoh tindak perlokusi berikut.

(Contoh 30)

Kami hendak mengadukan permasalahan kami sehubungan dengan pelayanan di kelurahan Marunda, kecamatan Cilincing, Jakarta utara yang dirasakan merugikan masyarakat karena banyaknya biaya "siluman" dalam pembuatan surat keterangan (*Kompas*, Minggu, 27 Juli 1997).

(Contoh 31)

Tulisan ini sama sekali tidak bermaksud merendahkan wibawa dan derajat rekan-rekan guru, namun hanyalah sebuah renungan dalam rangka memperingati hari Pendidikan Nasional (*Kompas*, Senin 2 Juni 1997).

Pada (contoh 30) terdapat tindak perlokusi membuat lawan tutur tahu permasalahan yang dialami oleh penutur sekaligus membuat lawan tutur melakukan sesuatu yaitu tindakan yang dapat memecahkan permasalahan tersebut. Sedangkan pada (contoh 31) tindak perlokusinya supaya lawan tutur memaklumi pernyataan yang diungkapkan oleh penutur.

## 2). Bagian Tubuh

Tindak perlokusi juga terdapat pada bagian tubuh wacana SP. Tindak perlokusi ini meliputi membuat lawan tutur tahu sesuatu, membuat lawan tutur melakukan sesuatu, menuntut, memohon tanggapan, atau mempermalukan. Perhatikan contoh tindak perlokusi pada contoh berikut.

(Contoh 32)

Buah apel yang saya beli di Ramayana Plaza blok M mal membuat saya kecewa. Diantara keempat bungkus itu ternyata yang dapat dinikmati hanya sekitar satu-dua buah. Selebihnya masuk tempat sampah, karena isinya setelah dipotong-potong berwarna coklat dan terasa seperti asin serta asam.

Rasa buah apel yang sesungguhnya manis, gurih sudah tak tak terasa sama sekali. Saya beranggapan bahwa apel tersebut sudah kedaluwarsa, namun dikemas dalam bentuk rapi dan dipasarkan (*Kompas*, Kamis 30 Januari 1997).

Tindak perlokusi yang terdapat pada (contoh 32) yaitu menuntut pihak Ramayana yang telah berlaku ceroboh dengan masih menjual buah-buah yang busuk. Bahkan buah tersebut dikemas dalam bentuk rapi dan masih dipasarkan.

### 3). Bagian Penutup

Tindak perlokusi dalam bagian penutup ini kuat karena kebanyakan penutur menggunakan bahasa langsung dan literer. Tindak perlokusi pada bagian penutup meliputi memohon, menuntut, atau menyarankan. Perhatikan contoh tindak perlokusi pada data berikut.

(Contoh 33)

Mohon perhatian peliput lintas lima kiranya tayangan yang seperti itu tidak mesti ditayangkan secara utuh, karena dari segi kesopanan ada rasa risi untuk menonton berita seperti itu (*Kompas*, Minggu, 15 Juni 1997).

(Contoh 34)

Kepada para pemakai komputer saya hanya berpesan agar membeli komputer dan perlengkapannya pada tempat yang bonafide sehingga tidak mengalami kejadian pahit seperti saya (*Kompas*, Kumat 28 Februari 1997).

Tindak perlokusi pada (contoh 33) memohon perhatian peliput lintas lima berkenaan dengan tayangan yang kurang layak ditayangkan, sedang pada (contoh 34) menyarankan kepada para pengguna komputer agar membeli komputer dan perlengkapannya di tempat yang bonafide.

#### 4. Konteks yang Dominan pada Wacana SP

Konteks komunikasi yang dominan pada wacana SP meliputi partisipan, latar, tujuan, dan jenis wacana. Konteks komunikasi ini mempengaruhi wacana SP. Hal ini terlihat dari pemilihan bentuk-bentuk kebahasaan yang digunakan oleh penutur.

##### a. Partisipan

Komunikasi tidak akan berlangsung tanpa peserta komunikasi atau partisipan. Partisipan adalah pelaku-pelaku komunikasi. Oleh karena itu komunikasi sangat besar dipengaruhi oleh partisipan terutama dalam hal pemilihan dan penggunaan bahasanya.

Partisipan dalam wacana SP pada umumnya terdiri dari partisipan I adalah konsumen suatu produk atau jasa tertentu, warga masyarakat, atau mahasiswa. Sedangkan partisipan II atau pihak yang dikenai tuturan adalah pembaca. Tetapi, secara khusus



wacana SP ini ditujukan kepada pihak-pihak tertentu misalnya lembaga pemerintahan, instansi-instansi, pejabat, atau sesama warga masyarakat. Partisipan I dalam wacana SP ini merupakan orang yang kritis karena disamping tidak mau dirugikan oleh pihak lain yaitu dengan mengirim SP ke suatu media, juga punya kepedulian kepada para pembaca dengan cara memberikan saran nasihat atau masukan. Oleh karena itu, dapat dipastikan bahwa partisipan I adalah orang yang berpendidikan. Kemampuannya ini ikut membantu dalam memilih bahasa yang digunakan untuk mengemukakan maksud dengan lancar.

Wacana SP yang ditujukan kepada pihak yang mempunyai kedudukan tinggi tentu pemilihan bahasanya akan lain dengan yang ditujukan kepada warga masyarakat biasa. Partisipan II yaitu pihak yang dituju oleh partisipan I sangat berpengaruh terhadap pemilihan bahasa yang dipakai. Partisipan I yang mempunyai kekecewaan dan berusaha mengungkapkan keluhan terhadap pihak tertentu, tentu akan menggunakan kata-kata yang sedikit kasar atau paling tidak dapat menyinggung perasaan. Akan tetapi apabila partisipan II adalah pejabat atau orang yang mempunyai kedudukan tertentu maka partisipan I akan memilih kata-kata yang digunakan. Paling tidak partisipan I akan menggunakan kata-kata yang tidak langsung untuk mengungkapkan kekecewaan atau keluhannya. Hal ini dapat kita lihat dalam perbandingan wacana pada data (30 dan 2) dalam lampiran.

Kedua wacana pada (data 30 dan 2) masing-masing dengan partisipan I adalah seorang siswa pada suatu tempat kursus dan seorang petani. Sedangkan partisipan II

masing-masing seorang pimpinan kursus dan seorang menteri pertanian. Pada (data 30) kalimat-kalimat yang digunakan untuk mengungkapkan keluhan merupakan kalimat langsung. Partisipan I langsung menyampaikan persoalan ke intinya. Kata-kata ungkapan rasa tidak suka dan kekesalan yang dialami penutur dapat kita temukan misalnya, membuat saya sangat kesal pada alinea (2). Bahkan pada alinea (3) kita temukan kalimat-kalimat yang sangat memojokkan dan terkesan tidak sopan jika dilihat dari prinsip kesopanan.

Wacana pada (data 2) pada dasarnya juga berisi keluhan yang diungkapkan oleh petani sebagai partisipan I. Akan tetapi, bahasa yang digunakan untuk menyampaikan pokok persoalan terkesan berbelit-belit, bahkan terkesan agak takut. Ini terlihat pada alinea (1) yaitu kalimat, Dengan ini kami petani kecil memberanikan diri untuk mohon penjelasan kepada bapak menteri yang mengumumkan kenaikan harga pupuk. Ungkapan dalam alinea (1) ini terkesan justru petanilah yang merasa bersalah karena kenaikan harga pupuk. Pemilihan bahasa pada (data 38) cenderung sopan dan tidak langsung menunjuk pada inti permasalahan. Penggunaan kata-kata yang kasar atau menyinggung perasaan tidak ada tetapi justru merendahkan diri dan cenderung merasa bersalah dengan berani mengungkapkan keluhan tersebut.

Perbedaan dari (data 30 dan 2) dapat kita temukan dalam pemilihan bahasa yang digunakan. Bahasa ungkapan keluhan dalam wacana SP pada (data 30) cenderung langsung, tajam, atau memojokkan dan cenderung tidak menaati prinsip kesopanan. Sedangkan bahasa ungkapan keluhan dalam wacana SP pada (data 2) tidak langsung,

terkesan bertele-tele dan cenderung sopan. Perbedaan pemilihan bahasa yang digunakan dalam mengungkapkan keluhan ini dipengaruhi oleh partisipan komunikasi.

#### **b.Latar**

Latar dalam penelitian ini meliputi dua hal yaitu (1) tempat wacana SP dimuat dan (2) latar situasi atau terjadinya peristiwa. Pertama latar tempat, wacana SP dimuat pada surat kabar harian *Kompas*. *Kompas* merupakan surat kabar yang terbit di Jakarta dan beredar tidak hanya di Jakarta saja tetapi sudah mencakup seluruh Indonesia. Oleh sebab itu disebut surat kabar nasional. Dengan oplah yang cukup tinggi yaitu 600.000 eksemplar setiap hari, harian *Kompas* termasuk *Hight Brow Newspaper* yaitu surat kabar yang dibaca oleh kelompok menengah ke atas (Kasali, 1992:106). Konsekuensinya bahasa yang digunakan dalam harian *Kompas* harus disesuaikan dengan tingkat pendidikan menengah ke atas.

Latar tempat ini berpengaruh sekali terhadap pemilihan bahasa yang digunakan. Penggunaan bahasanya disesuaikan dengan tingkat pendidikan pembacanya. Muatan atau kandungan bahasa daerahnya juga lebih kecil dibanding surat kabar daerah. Istilah-istilah yang digunakan juga memperlihatkan kualitas pembacanya, misalnya istilah teknologi dan istilah bidang ilmu pengetahuan yang sebagian besar menggunakan bahasa asing. Kebanyakan dari penutur SP mengemukakan hal-hal yang berkaitan dengan bidang ekonomi terutama yang menyangkut ketidakpuasan konsumen. Hal ini tidak lepas dari citra *Kompas* yang merupakan surat kabar para pengusaha dan eksekutif

bidang ekonomi. Tetapi, ada juga penutur dari kalangan petani, mahasiswa, dan pelajar, yang memperlihatkan luasnya kalangan pembaca *Kompas*.

Pada wacana SP yang berisi ungkapan keluhan, situasi suatu peristiwa sangat mempengaruhi. Pengaruh ini kelihatan dalam penggunaan kata-kata yang mengungkapkan keluhan. Pada umumnya situasi yang melatarbelakangi peristiwa yang melahirkan wacana SP ini merupakan peristiwa yang tidak menyenangkan. Dari peristiwa tadi menimbulkan kesan pada penutur, selanjutnya kesan itu diwujudkan dalam kata-kata yang digunakan. Meskipun pemilihan bahasanya tidak secara langsung menunjukkan maksudnya tetapi tindak ilokusinya merupakan ungkapan keluhan. Perhatikan contoh pada (data 28 dan 31).

Masa kampanye pemilu tahun 1997 merupakan latar waktu yang melahirkan wacana pada (data 28). Pada saat itu situasi sungguh kacau karena banyak terjadi kerusuhan. Kerusuhan itu dilakukan perusuh menjelang dan pada saat kampanye. Hanya dengan sedikit isu yang terdengar sudah dapat membuat marah massa rakyat, sehingga sering terjadi kerusuhan. Situasi seperti ini menimbulkan ketakutan dan kengerian tersendiri bagi warga masyarakat. Hanya untuk keluar rumah saja perlu berpikir seribu kali, karena takut bertemu kampanye di jalan. Suasana pada saat itu benar-benar mencekam. Keadaan ini menimbulkan kesan bagi penutur yaitu tidak suka dan kecewa pada keadaan. Kesan tersebut diwujudkan dalam kata-katanya, sehingga menghasilkan pilihan bahasa yang khas pula. Bahasa yang digunakan terkesan hati-hati, ini terlihat dari cara penutur yang tidak menunjuk secara langsung pejabat yang mengkambing-

hitamkan kerusuhan. Pemilihan kata-kata ini selain sebagai suatu kesopanan juga dipengaruhi situasi yang terjadi pada saat itu. Keadaan pada saat itu tidak memungkinkan seseorang untuk membuat pernyataan yang dapat menyinggung perasaan secara langsung. Hal ini tidak saja dapat membuat marah seseorang tetapi lebih parah lagi dapat memicu kerusuhan yang lain. Sedangkan pada bagian penutup ditawarkan suatu saran dan masukan kepada semua pihak yang terkait.

Saat-saat lulus sekolah merupakan saat yang menggembirakan. Siswa SMU dan SLTP mengungkapkan rasa suka cita tersebut dengan mencorat-coret baju dan tubuhnya kemudian diteruskan dengan pawai. Dalam pawai ini tidak jarang menimbulkan aksi brutal dan bentrok dengan pelajar sekolah lain. Keadaan seperti ini yang melatarbelakangi wacana pada (data 31). Penutur yang mempunyai kesan tidak baik dengan keadaan itu mencoba mengungkapkan kesannya dalam wacana SP. Ketidaksukaan penutur terungkap pada alinea (4) dan memberi saran agar kegiatan tersebut dihentikan dan diganti dengan kegiatan yang bermanfaat.

### c. Tujuan

Tujuan sebuah komunikasi mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi pemilihan bahasa yang digunakan pemakainya. Tujuan komunikasi wacana iklan berusaha mempengaruhi pembaca. Pemilihan kebahasaan wacana iklan ini berbeda dengan pemilihan bahasa yang bertujuan untuk menasehati. Wacana iklan bertujuan untuk memberi informasi dan mempengaruhi pembaca agar menggunakan produknya,

sehingga bahasa yang digunakan penuh dengan janji-janji dan pujian bagi produknya. Sedangkan komunikasi yang bertujuan memberi nasihat akan menggunakan pilihan kata-kata yang positif dan meyakinkan disertai dengan saran-saran.

Wacana SP bertujuan untuk mengungkapkan keluhan yang dialami penutur. Pengungkapan keluhan ini dimaksudkan agar pihak lawan tutur mengetahui dan menanggapi dalam bentuk perubahan yang lebih baik. Pengungkapan keluhan ini memang tidak selalu dilakukan secara langsung oleh penutur. Tujuan komunikasi itu secara ilokutif berupa menginformasikan sesuatu, mengungkapkan keluhan atau rasa tidak puas, dan menginginkan perubahan.

Secara umum berdasarkan struktur wacana SP, bagian awal wacana menginformasikan jati diri penutur dan pihak yang dikenai tuturan serta latar belakang kejadian dan objek yang dibicarakan. Sehingga bahasa yang digunakan lengkap dan teratur supaya informasi dapat diterima. Bagian tubuh, pemilihan bahasanya sudah mengandung emosi dan kekecewaan dari penutur sehingga terdapat kata-kata yang khas dan sering muncul misalnya, *"namun akhir-akhir ini"*, *"hingga saat ini"*, *"padahal"*, *"seharusnya"*, *"alangkah kecewanya"*, *"keadaan ini sangat memprihatinkan"*, *"konsumen tidak bisa berbuat apa-apa"*, dan sebagainya. Pilihan kata seperti di atas mempunyai maksud untuk mengungkapkan keluhan dan kekecewaan. Meskipun ada juga penutur yang mengungkapkan dengan tidak langsung. Sedangkan pada bagian akhir secara umum penutur menginginkan tanggapan dan perubahan yang lebih baik. Pada bagian ini penutur berusaha memberikan usul, meminta tanggapan, dan penjelasan dari

pihak lawan tutur. Pilihan kata yang khas pada bagian ini antara lain, "*kejelasan informasi dari bapak-bapak yang berwenang sangat kami harapkan*", "*mohon tanggapan dari pengelola*", "*sangat diharapkan perhatian dari aparat dan pejabat*", "*siapa yang bertanggung jawab dalam hal ini dan kepada siapa lagi saya harus menghadap ?*", *saya menganjurkan pada konsumen lain agar berhati-hati*", "*sungguh mengecewakan sekali*", dan lain sebagainya.

Wacana SP selain ditujukan kepada pihak yang berkepentingan juga ditujukan kepada pembaca secara umum. Sehingga selain mengungkapkan keluhan, tujuan komunikasi yang ada dalam wacana SP adalah memberikan peringatan, nasihat atau saran. Peringatan, nasihat atau saran ini diberikan oleh penutur berdasarkan pengalaman buruk yang dialaminya sehingga menjadi bukti yang kuat bagi pembaca. Pembaca yang membaca informasi tersebut akan berhati-hati terhadap produsen yang dikeluhkan penutur. Apabila lawan tutur (produsen) tidak memberi tanggapan atau memperbaiki keadaan maka akan kehilangan konsumen. Hal inilah yang menyebabkan pihak lawan tutur yang secara khusus adalah pihak produsen mau tidak mau harus memperhatikan SP. Pilihan kata-kata yang khas bagi pembaca secara umum terdapat pada contoh berikut.

(Contoh 35)

Agar kejadian serupa tidak dialami konsumen lain, sebaiknya hati-hati memilih buah apel di Ramayana (*Kompas*, Kamis, 30 Januari 1997).

(Contoh 36)

Kepada para pemakai komputer saya hanya berpesan, agar membeli komputer dan perlengkapannya pada tempat yang bonafide sehingga tidak mengalami kejadian pahit seperti saya (*Kompas*, Jumat, 28 Februari 1997).

Contoh (35) memaparkan seorang konsumen yang mengeluh tentang buah apel busuk yang masih dijual di pasaran. Penulisan "Ramayana" ini akan mengancam produsen sebagai penjual buah-buahan, secara tidak langsung. Paling tidak pihak "Ramayana" melakukan kecerobohan kepada konsumennya, dan hal ini bagi suatu bisnis penjualan sangat merugikan. Sehingga hal ini dapat digunakan untuk memaksa pihak produsen memberi tanggapan dan mengadakan perubahan yang lebih baik lain kali.

Contoh (36) berkaitan dengan tujuan komunikasi, menggunakan pilihan kata "agar membeli komputer dan perlengkapannya pada tempat yang bonafide", dengan maksud agar pihak produsen menanggapi persoalan tersebut dan memperbaiki pelayanan kepada konsumen. Suatu badan atau organisasi tentu tidak akan senang dan merasa terancam eksistensinya jika dikatakan tidak bonafide. Oleh karena itu dengan berbagai cara mereka akan mengembalikan citra, terutama untuk menarik kembali konsumen.

#### **d. Jenis Wacana**

Dalam wacana SP banyak digunakan bentuk kebahasaan yang bertujuan untuk memberitakan sesuatu kepada pihak lain. Pemberitaan ini dilakukan dengan menggunakan kalimat berita. Kalimat tanya juga digunakan dalam wacana SP selain

kalimat permintaan. Pemilihan bentuk kabahasaan seperti itu tentu dengan mempertimbangkan jenis wacana SP

Wacana SP merupakan wacana surat atau epistolari. Oleh karena wacana ini dimuat dalam media surat kabar maka dapat dikatakan sebagai surat terbuka yaitu surat yang dapat dibaca oleh semua orang disamping pihak yang dituju. Wacana SP juga mempunyai bagian-bagian yang menyebutkan identitas pengirim dan yang dituju yaitu pihak-pihak yang berkepentingan. Informasi yang disampaikan dalam wacana SP mendukung atau bahkan digunakan untuk menyampaikan keluhan.

#### 5. Implikatur Percakapan

Salah satu tolok ukur keberhasilan suatu komunikasi ditandai dengan diterimanya informasi oleh lawan tutur sesuai dengan maksud penutur. Untuk berhasilnya komunikasi dalam teori penggunaan bahasa dikembangkan konsep implikatur. Konsep ini timbul dari pendapat Grice bahwa ada seperangkat asumsi yang melingkupi dan mengatur kegiatan percakapan sebagai suatu tindakan berbahasa agar dapat menggunakan bahasa secara berhasil guna dan berdaya guna. Seperangkat asumsi tersebut adalah prinsip kerjasama (PK) dan prinsip kesopanan (PS) (Nababan, 1987:31).

**a. Dasar Kerjasama**

Prinsip ini mendasari kerjasama penggunaan bahasa. Prinsip kerjasama meliputi (1)maksim kuantitas, (2) maksim kualitas, (3) maksim relevansi, dan (4) maksin cara. Dalam penelitian ini akan dianalisis ketaatan dan pelanggaran terhadap prinsip kerjasama.

**1) Maksim Kuantitas**

Maksim kuantitas menyarankan pemberian informasi secukupnya. Pemberian informasi yang berlebih maupun yang kurang tidak sesuai dengan maksim kuantitas. Wacana SP dengan penutur yang berlainan mempunyai banyak cara menyampaikan keluhan. Hal ini menyebabkan wacana SP melanggar maksim kuantitas. Perhatikan contoh berikut.

(Contoh 37)

(1) Menyimak peraturan pemerintah (PP) No. 12/1997 dan keputusan menteri keuangan No. 229/KMK.04/1997 dapat disimpulkan bahwa kebijakan itu hanya mengenai pegawai tidak tetap / pegawai harian. Bagaimana dengan pegawai tetap yang penghasilannya hanya berkisar batasan PTKP dan UMR saja ?

(2) Jika penghasilannya ada di atas Rp 144.000, tetapi masih di bawah atau sama dengan Rp 172.500, untuk wilayah Jakarta misalnya, apaakah terhadap tetap demikian ini, PPH pasal 21 juga akan ditanggapi pemerintah ?

(3) Hal ini saya rasa perlu untuk diberi penjelasan tersendiri sehingga tidak menimbulkan penafsiran berbeda-beda dalam masyarakat(*Kompas*, Minggu, 22 Juni 1997).

Pada (contoh 37) hanya dipaparkan tentang suatu peraturan dan pertanyaan sebagai ungkapan rasa tidak puas. Pembaca secara umum tidak akan tahu pihak penutur

dan yang dikenai tuturan bila hanya membaca wacana pada (contoh 37) tersebut. Padahal sebagai sebuah wacana surat, informasi tentang siapa pihak penutur dan pihak yang dikenai tuturan sangat penting terutama untuk lebih mendalami permasalahan yang ada.

## 2) Maksim Kualitas

Maksim kualitas menyarankan pemberian informasi yang sebenarnya. Pemberian informasi tidak benar dan penutur tidak tahu persis tidak sesuai dengan maksim kualitas. Perhatikan contoh berikut.

(Contoh 38)

Namun sayang saat kami akan santai dan berlari-lari kecil dengan cucu ternyata cukup banyak lubang yang sangat berbahaya tanpa tutup di sekitar Monas. Lubang-lubang itu luasnya sekitar 1,5x1,5 meter persegi. Dapat dibayangkan jika terperosok, apalagi anak-anak kecil, sangat mengerikan akibatnya (*Kompas*, Minggu, 27 Juli 1997).

Informasi yang disampaikan penutur merupakan informasi yang sebenarnya diketahui penutur. Keberadaan penutur di lokasi cukup menjadi bukti bahwa penutur memang mengetahui secara persis lubang-lubang berbahaya di sekitar Monas. Jadi (contoh 38) menaati maksim kualitas yaitu dengan memeberikan informasi yang cukup dan sebenarnya.

### 3) Maksim relevansi

Maksim relevansi menyarankan untuk memberikan pernyataan yang mempunyai relevansi dengan masalah atau konteks pembicaraan. Agar maksud tuturan dapat diikuti dan dipahami oleh petutur, ujaran-ujaran dalam wacana dibuat relevan dengan masalah yang sedang dibicarakan. Hal ini merupakan salah satu cara penutur agar ujarannya mampu diterima dengan baik oleh petutur. Perhatikan contoh berikut.

(Contoh 39)

Jangankan untuk minum, untuk mandi pun kami jijik menggunakannya, sementara iuran tiap bulan harus tetap kami lunasi (*Kompas*, Rabu, 2 April 1997).

Bagian wacana pada (39) relevan dengan masalah yang sedang dibicarakan. Masalah yang menjadi bahan pembicaraan adalah tentang masalah air. Pembicaraan masalah air tentu saja relevan bila penutur kemudian mengungkapkan pernyataan pada (contoh 39). Penutur bahkan jijik menggunakan air tersebut karena terlalu kotor. Pernyataan itu juga relevan dengan ungkapan penutur yang mengatakan bahwa iuran tiap bulan sudah dilunasi karena yang dibicarakan adalah masalah air PDAM.

### 4) Maksim Cara

Maksim cara menyarankan untuk menyatakan secara jelas, singkat dan memberikan pernyataan yang teratur. Seorang penutur wacana dalam menuturkan tuturannya akan berurutan sesuai dengan urutan kejadian sehingga mudah dipahami.

Pernyataan yang teratur membuat lawan tutur mampu memahami dengan mudah maksud penutur wacana. Perhatikan Contoh berikut.

(Contoh 40)

Tanggal 17 Mei 1997 sekitar pukul 16.30 WIB saya bersama istri berbelanja di Mega M Super Mal Karawaci, Tangerang. Ketika istri akan mengambil sesuatu dari tasnya, ia sangat terkejut karena tas sudah robek disilet orang. Kami ingat-ingat, pada saat memilih buah memang terasa ada seorang wanita yang berusaha mendesak istri saya. Masih beruntung tidak ada barang yang hilang (*Kompas*, Minggu, 15 Juni 1997).

Membaca pernyataan-pernyataan pada (contoh 40) kita akan dapat membayangkan urutan-urutan peristiwa. Mulai dari pernyataan waktu kejadian sampai pada saat menyadari kalau tasnya disobek orang. Penutur mengungkapkan tuturannya secara jelas, singkat dan teratur. Antara pernyataan satu dan yang lainnya mempunyai urutan peristiwa. Lawan tutur yang membaca tuturan (contoh 40) akan mudah mencerna maksud penutur. Ujaran pada (contoh 40) mentaati maksim cara.

## b. Dasar Kesopanan

Dasar kesopanan mencakup (1) maksim kearifan, (2) maksim kedermawanan, (3) maksim pujian, (4) maksim kerendahan hati, (5) maksim kesepakatan, dan (6) maksim simpati. Dalam penelitian ini akan dianalisis ketaatan dan pelanggaran wacana ungkapan keluhan terhadap prinsip kesopanan.

**1) Maksim kearifan**

Perhatikan contoh berikut.

(Contoh 41)

Hati-hati juga terhadap calo pramuwisna yang selalu mengatakan mengenal anak buahnya dengan baik, tetapi begitu ada kejadian seperti ini langsung lepas tangan (*Kompas*, Minggu 27 Juli 1997).

Contoh (41) taat pada maksim kearifan. Penutur wacana memberi peringatan kepada konsumen lain agar tidak mengalami kejadian yang tidak menyenangkan. Pembaca cenderung mendapat keuntungan dengan peringatan penutur. Peringatan itu akan membuat pembaca berhati-hati dalam menggunakan jasa pembantu RT, sehingga kemungkinan ditipu kecil.

**2) Maksim Kedermawanan**

Perhatikan (contoh 41).

Contoh 41 selain taat kepada maksim kearifan juga mentaati maksim kedermawanan. Hal ini dibuktikan dengan tidak merugikan pembaca. Justru dengan pemberitahuan penutur tersebut lawan tutur diuntungkan.

**3) Maksim Pujian**

Perhatikan (contoh 42) berikut.

Bagi saya iklan Ratelindo yang satu halaman koran itu tidak lebih dari umpan agar mangsa masuk ke jebakan saja. Seandainya saja masih bisa mendaftar di Telkom dan saya bisa mendapatkan pengembalian semua

uang pemasangan dari Ratelindo, saya kira itu yang akan saya lakukan. Ratelindo di mana sikap profesionalismu ? (*Kompas*, Minggu, 15 Juni 1997).

Pada (contoh 42) terlihat kalau bagian wacana di atas tidak mentaati maksim pujian. Penutur tidak memuji lawantutur tetapi justru mengecam pihak lawan tutur. Kecaman itu dilakukan karena pihak penutur merasa dirugikan sehingga dengan mengatakan kecaman itu penutur telah mengungkapkan masalahnya yang sebenarnya. Penutur merasa benar-benar terjebak dalam iklan tawaran Ratelindo yang pada kenyatannya hanya janji-janji saja.

#### 4) Maksim Kerendahan hati

Perhatikan contoh 43.

(Contoh 43)

Saya sangat berharap barang tersebut bisa dikirim ke alamat Jalan Husni Thamrin No. 33, Palangkaraya (Kalteng). Atas budi dan jasa baik pembaca Kompas, saya dan keluarga mengucapkan terima kasih (*Kompas*, Sabtu, 14 Juni 1997).

Maksim kerendahan hati menyarankan agar tidak memuji diri sendiri. Pada (contoh 43) terlihat penutur wacana SP tersebut tidak memuji diri sendiri. Hal ini berarti (contoh 43) mentaati maksim kerendahan hati.

### 5) Maksim Kesepakatan

Perhatikan contoh berikut

(Contoh 44)

Sejak dimuatnya surat kami tersebut, kami menerima sejumlah telepon, dari para pengguna jasa berbagai bank yang turut "berbagi duka". Bahkan ada yang mengalami, biaya untuk menanyakan kirimannya sampai lebih besar dari uang yang dikirim via bank. Namun pihak bank cuma minta maaf dan dianggap selesai (*Kompas*, Jumat, 28 Februari 1997).

Dari (contoh 44) terlihat bagaimana pihak penutur tidak setuju dengan cara yang ditempuh oleh pihak lawan tutur. Penutur merasa tindakan yang dilakukan tersebut tidak sesuai dengan keinginannya. Terutama dengan terlambatnya kiriman uang apalagi sampai terjadi biaya pengurusannya lebih mahal dari uang yang diterima dan ternyata pihak bank hanya minta maaf begitu saja. Penutur benar-benar tidak setuju dengan cara seperti itu. Dalam hal ini (contoh 44) tidak mentaati maksim kesepakatan.

### 6) Maksim Simpati

Perhatikan contoh berikut.

(Contoh 45)

Ingkar janji Ratelindo tidak sampai disitu, ternyata sampai sekarang Ratelindo tidak bisa dipakai untuk berkomunikasi data maupun faks. Kejengkelan saya memuncak karena telepon sudah tidak bisa beroperasi sejak tanggal 17 Mei tanpa adanya aksi dari pihak Ratelindo (*Kompas*, Minggu, 15 Juni 1997).

Contoh (45) berdasarkan analisis tidak mentaati maksim simpati. Hal ini dapat terlihat dari besarnya sikap antipati atau tidak adanya simpati sedikitpun dari penutur. Penutur yang merasa dirugikan mengalami kejengkelan terhadap sikap lawan tutur. Keadaan yang mengesalkan tersebut membuat penutur benar-benar marah dan jengkel. Melalui kata-katanya penutur mengungkapkan keadaan yang dialaminya. Akibatnya rasa kejengkelan penutur tertumpah sehingga tidak maklum atau pun simpati lagi terhadap lawan tutur.

Berdasarkan uraian di atas dihasilkan temuan bahwa wacana ungkapan keluhan SP tidak mutlak mentaati maksim PS dan PK. Maksim PK yang tidak ditaati adalah maksim Kuantitas sedang maksim PS yang tidak ditaati maksim pujian, kesepakatan, dan simpati. Untuk mengungkapkan keluhan tentu saja penutur menggunakan kata-kata yang memojokkan lawan tutur sehingga sering tidak mentaati maksim kesopanan. Hal ini dapat dimengerti karena penutur menginginkan lawan tutur tahu keadaan yang sesungguhnya yaitu dengan cara mengekspresikan apa yang dialaminya melalui kata-kata.

## **6. Macam-macam Keluhan Berdasarkan pada Hal yang dikeluhkan**

Berdasarkan pada hal-hal yang dibicarakan, keluhan dapat dibedakan menjadi empat, dan masing-masing masih dibedakan lagi menurut permasalahannya. Keempat macam keluhan itu terdiri dari (1) Tempat umum, (2) Pelayanan produsen terhadap konsumen, (3) Kebijakan pemerintah, dan (4) Gejala dalam masyarakat.

**a. Tempat Umum**

Tempat umum adalah suatu tempat milik pemerintah atau swasta yang dapat digunakan oleh anggota masyarakat sesuai ketentuan yang ada. Biasanya tempat-tempat umum ini kurang terawat apalagi jika tidak ada pihak yang bertanggung jawab.

**1) Kondisi jalan**

Penutur membicarakan kondisi jalan raya dalam wacana SP. Jalan raya sangat vital dalam transportasi darat, oleh karena itu kondisi jalan yang buruk sangat mengganggu kelancaran transportasi bagi anggota masyarakat. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 46)

Dari arah Lebak Bulus menuju Pamulang, di daerah Pasar Jumat, kita sudah akan disambut lubang raksasa yang berubah menjadi kubangan bila hujan turun sehingga membuat lalu lintas macet. Dan lebih menyedihkan, sepanjang jalan menuju Pamulang akan dihiasi oleh lubang-lubang berikutnya yang mengharuskan mobil yang melintasinya berjalan seperti semut. Apalagi lubang menganga di sekitar depan Universitas Terbuka selepas Pondok Cabe begitu parahnya (*Kompas*, Rabu 19 Februari 1997).

Hal yang dikeluhkan pada (contoh 46) di atas adalah kondisi jalan dari arah Lebak Bulus ke Pamulang dan depan Universitas Terbuka selepas pondok Cabe. Kondisi jalan yang berlubang membuat macet karena bila turun hujan akan berubah menjadi kubangan.

## 2) Tempat Rekreasi

Tempat rekreasi menjadi sasaran anggota masyarakat untuk mencari hiburan, bersantai dengan anggota keluarga setelah lelah bekerja. Biasanya pada hari-hari libur banyak keluarga mendatangi tempat-tempat rekreasi. Mereka mencari tempat yang aman dan menyenangkan. Mereka mau membayar mahal untuk mendapatkan apa yang diinginkannya. Oleh karena itu, tempat rekreasi dianggap merugikan bila tidak memberikan jaminan keamanan dan menyenangkan bagi pengunjung. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 47)

Namun, sayang saat kami akan santai dan berlari-lari kecil dengan cucu ternyata cukup banyak lubang yang sangat berbahaya tanpa tutup di sekitar Monas. Lubang-lubang itu luasnya sekitar 1,5x1,5 metyer persegi. Dapat dibayangkan jika terperosok, apalagi anak-anak kecil, sangat mengerikan akibatnya (*Kompas*, Minggu 27 Juli 1997).

Penutur pada (contoh 47) mengeluhkan adanya lubang-lubang tanpa tutup di sekitar Monas. Lubang-lubang itu sangat membahayakan bagi pengunjung terutama anak-anak. Apalagi di tempat rekreasi pada saat orang melepaskan lelah dan bersantai, mereka tidak mau ada hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya seperti kecelakaan.

### 3) Taman Kota

Sekarang ini di kota-kota baik kota besar maupun kecil sedang gencar diadakan pembuatan taman kota. Taman ini selain dapat memperindah kota juga digunakan untuk tempat bermain dan paru-paru kota. Akan tetapi, kadang pembuatan taman ini justru mengakibatkan hal-hal yang negatif dan tidak dapat berfungsi seperti yang direncanakan. Hal inilah yang sering dikeluhkan oleh warga masyarakat. perhatikan contoh berikut.

(contoh 48)

Mungkin pihak tersebut bermaksud membuat taman di dua bahu sungai yang telah diperkecil tersebut, dan memang untuk beberapa bulan telah terlihat taman yang dapat memperindah lingkungan, tetapi saya sangat menyesalkan, apakah pihak terkait tidak melihat apa yang akan terjadi nanti, karena semakin banyaknya dibangun arel perumahan dan juga kondominium di sekitar perumahan tersebut sementara taman di bahu sungai tersebut kini sudah tidak terurus lagi. Malah sebagian menjadi tempat pembuangan sampah (*Kompas*, Rabu Februari 1997).

Pembuatan taman kota pada (contoh 48) dikeluhkan, karena penutur dapat melihat akibat lebih jauh dengan dibuatnya taman kota tersebut. Hal lain yang dilihat oleh penutur adalah bahwa taman tersebut tidak dipelihara dengan baik bahkan menjadi tempat sampah.

### 4) Rumah sakit

Rumah sakit merupakan tempat orang-orang sakit yang sedang berobat. Keadaan yang mendukung dapat membantu penyembuhan penyakit pasien. Oleh sebab itu,

keadaan yang kondusif sangat diperlukan di rumah sakit. Keadaan yang tidak mendukung penyembuhan pasien di rumah sakit merupakan keadaan yang merugikan. Keadaan yang mengganggu ini merugikan bagi pasien maupun keluarganya. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 49)

Bersama istri, saya ke rumah sakit (RSHJ) untuk imunisasi anak. Setelah mendaftar, kami menuju ke poli anak dan ketika itu termasuk pengunjung lain harus melewati penjual koran dan majalah yang letaknya persis di samping white board berisi nama-nama dokter dan spesialisnya.

Namun, yang dijual tidak hanya koran/majalah tetapi juga mainan anak-anak dan souvenir. Setiap anak kecil yang melewati jalan itu, sulit untuk tidak menatap benda-benda kesukaanya itu. Tidak terkecuali anak laki-laki saya yang berusia tiga tahun (*Kompas*, Sabtu 22 Februari 1997).

Keluhan penutur pada (contoh 49) adalah keadaan rumah sakit yang memperbolehkan penjual mainan anak-anak untuk berjualan di rumah sakit. Hal ini menyebabkan anak-anak kecil menjadi nakal karena minta dibelikan mainan.

## **b. Pelayanan Produsen terhadap Konsumen**

Hubungan yang sehat antara produsen dan konsumen adalah hubungan yang saling menguntungkan kedua belah pihak. Konsumen mendapatkan barang atau jasa yang memuaskan sedangkan produsen mendapatkan keuntungan. Apabila hubungan seperti ini terjadi maka kemungkinan terjadi masalah kecil. Akan tetapi lebih sering terjadi sebaliknya, yaitu salah satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lain. Pihak yang lebih

sering dirugikan adalah pihak konsumen. Keluhan penutur terhadap pelayanan produsen terdiri dari 16 .

### 1) Keluhan terhadap Bank

Hal yang dikeluhkan berkaitan dengan pelayanan tidak memuaskan yang diterima nasabah. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 50)

Sekarang ,sudah berjalan beberapa bulan kami dipersulit oleh pihak BBD untuk mengambil tunjangan yang menjadi hak kami. Kami diharuskan mengantre beberapa hari hari untuk mengambil tunjangan. Padahal di buku tabungan sudah jelas tercetak bahwa transfer sudah masuk ke rekening (*Kompas*, Minggu 19 Februari 1997).

Penutur pada (contoh 50) mengeluh terhadap pelayanan bank BBD. Keluhan penutur terhadap pihak BBD berkaitan dengan pengambilan tunjangan yang dilakukan dengan antri beberapa hari. Hal tersebut dikeluhkan oleh penutur karena di buku tabungan sudah jelas bahwa transfer sudah masuk ke rekening.

### 2) Keluhan terhadap swalayan

Hal yang dikeluhkan penutur antara lain tentang mutu barang yang dijual, pelayanan, dan harga tidak sesuai label. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 51)

Buah apael yang saya beli di Ramayana Plaza Blok M Mal membuat saya kecewa. Di antara keempat bungkus itu, ternyata yang dapat dinikmati hanya sekitar satu-dua buah. Selebihnya masuk tempat sampah, karena isinya

setelah dipotong berwarna cokelat dan terasa asin serta asam (*Kompas*, Kamis 30 Januari 1997).

Kekecewaan penutur pada (contoh 50) dapat dimengerti karena penutur merasa tertipu dengan buah yang dijual di Ramayana. Diantara empat bungkus apel yang dibeli hanya beberapa butir yang masih dapat dinikmati. Sebagai sebuah swalayan yang besar, Ramayana seharusnya menyediakan barang yang bermutu dan dapat dipertanggungjawabkan. Akan tetapi, ternyata yang dialami penutur pada (contoh 50) justru mendapatkan barang yang telah busuk. Berdasarkan nada kekecewaan yang diungkapkan, penutur mengeluhkan tentang mutu barang yang rendah di Ramayana.

### 3) Keluhan terhadap Pengusaha Perumahan

Pada saat bisnis perumahan mulai berkembang, semakin banyak pula keluhan-keluhan yang diarahkan konsumen kepada pengusaha perumahan. Hal ini disebabkan karena berbagai faktor misalnya usaha kurang profesional, mencari untung sebanyak-banyaknya dan dengan berbagai cara dilakukan. Berbagai cara dan strategi yang dipakai pengusaha itu kadang dinilai merugikan pihak konsumen sehingga timbul keluhan-keluhan terhadap pengusaha perumahan. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 51)

Atas nama penghuni perumahan Pondok Timur Indah, saya menulis surat terbuka ini yang ditujukan kepada PT. Kreasi Graha Raya (grup dari Raya Incorp) yang berkantor pusat di Bandung, sebagai pengembang perumahan Pondok Timur Indah Idan II (PTI) berkenaan dengan ditelantarkannya jalan, got, serta sarana fasilitas sosial dan fasilitas umum (fasos dan fasum) di PTI.

Kompleks PTI belum diserahkan ke Pemda Bekasi, sehingga masih berkewajiban untuk membenahi sarana (*Kompas*, Senin 7 April 1997).

Keluhan penutur pada (contoh 51) adalah tentang ditelantarkannya fasos dan fasum oleh pihak PT. Kreasi Graha Raya. Sebagai pengembang perumahan yang belum juga diserahkan kepada pihak Pemda, maka tugas pembenahan itu seharusnya masih menjadi tanggung jawab pihak pengembang. Oleh karena itu, penutur mengeluhkan keadaan tersebut agar pihak pengembang memberi perhatian kepada tanggung jawabnya.

#### 4) Keluhan terhadap Pengusaha Bengkel

Pengusaha bengkel sebagai penjual jasa kepada konsumen merupakan orang yang memberi jasa berkaitan dengan perbaikan barang-barang tertentu yang menjadi bidangnya. Keluhan terhadap pengusaha bengkel terletak pada pemberian jasa yang tidak memuaskan. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 52)

Saya tak habis pikir, ban masih baik serta layak dipakai disuruh ganti baru. Siapa pun pasti menolak untuk mengganti ban itu. Saya sangat yakin getaran setir bukan disebabkan oleh ban. Kepada petugas itu saya jawab, bahwa saya sanggup mengganti dengan ban baru tetapi bila nantinya masih bergetar apa Auto 2000 mau mengganti harga ban baru itu kepada saya dan ban lama dipasang kembali. Petugas menjawab tidak mau. (*Kompas*, Minggu 15 Juni 1997).

Penutur pada (ontoh 52) mengeluh terhadap pihak Auto 2000. Keluhan tersebut berkaitan dengan pelayanan yang dirasa oleh penutur tidak memuaskan dan mau menang sendiri. Buktinya pihak Auto 2000 tidak mau mengganti uang ban baru bila ternyata setir masih bergetar setelah ban diganti.

#### 5) Keluhan terhadap Perumka

Pihak Perumka merupakan badan usaha yang memberikan jasa pelayanan angkutan kereta api kepada masyarakat. Adanya hubungan antara pihak Perumka dengan masyarakat inilah yang memungkinkan timbulnya kekecewaan pada anggota masyarakat. Keluhan ini tentu saja berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Perumka. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 53)

Saya mewakili rekan-rekan keberatan dengan surat edaran yang dikeluarkan Perumka 20/2 tentang pengunduran waktu berhentinya kereta listrik ekonomi di stasiun Gambir, yang kemudian diperpanjang sampai dengan 31 Maret 1997 (*Kompas* Kamis 2 Maret 1997).

Penutur mengeluhkan kebijakan Perumka tentang pengunduran waktu tidak berhentinya kereta listrik ekonomi di stasiun Gambir. Hal ini berhubungan langsung dengan pelayanan Perumka terhadap penumpang yang menunggu kereta api ekonomi di stasiun Gambir.



#### 6) Keluhan terhadap Pengelola Parkir

Pengelola parkir berkaitan dengan keamanan kendaraan milik pemarkir yang sedang diparkir. Kehilangan barang-barang dalam kendaraan yang sedang diparkir maupun kendaraannya sendiri merupakan hal yang sering menjadi keluhan pemakai parkir. Adanya komputer parkir juga menimbulkan timbulnya penipuan biaya parkir bagi konsumen. Hal ini oleh konsumen juga dikeluhkan dalam wacana SP. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 54)

Peristiwa mengecewakan yang saya alami terjadi pada tanggal 24 November 1996. Pada hari Minggu yang cerah itu saya mengendarai mobil BMW ke mega mal Pluit Jakarta utara dan memarkir kendaraan di lapangan parkir milik mal itu dengan membayar karcis yang dikelola oleh "Secure Parking".

Namun, ketika akan meninggalkan mal menuju ke kendaraan ternyata sudah lenyap dari tempat parkir semula. Sementara kunci maupun karcis parkir masih ada di tangan saya. Sangat disesalkan manajemen Mega mal Pluit yang menganggap, bahwa kejadian tersebut sudah biasa (*Kompas*, Rabu 29 Januari 1997).

Keluhan penutur pada (contoh 54) berkaitan dengan hilangnya mobil BMW di mega mal Pluit. Tanggung jawab "Secure Parking" terhadap kehilangan itu tidak ada. Bahkan yang dikeluhkan juga oleh penutur adalah tanggapan pihak manajemen mega mal Pluit yang menyatakan kalau hal itu sudah biasa. Berdasarkan kejadian tersebut berarti jaminan keamanan di tempat parkir tidak ada dan hal ini memprihatinkan pihak konsumen.

### 7) Keluhan terhadap Perusahaan Pengiriman Barang

Perusahaan pengiriman barang ini meliputi perusahaan swasta maupun pemerintah. Jasa yang diberikan kepada konsumen meliputi pengiriman surat, wesel, dan barang. Keterlambatan, kerusakan barang, atau kehilangan barang kiriman merupakan masalah-masalah yang menyebabkan kekecewaan pada diri konsumen. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 55)

Pada tanggal 28 Desember saya sudah berada di Manado, namun surat itu belum diterima yang berhak. Surat kilat yang dikirim dari Jakarta 23 Desember 1996 itu baru diterima tanggal 7 Januari 1997 (cap pos Manado 05-01-1997) yang berarti sudah mengadakan "perjalanan" selama 14 hari (2 minggu) (*Kompas*, Minggu 16 Maret 1997).

Pada (contoh 55), penutur mengeluhkan keterlambatan surat kilat yang dikirimkan. Surat kilat yang seharusnya sudah sampai dalam jangka waktu 1-2 hari ternyata baru sampai setelah 2 minggu. Karena keterlambatan itu isi surat sudah tidak bernilai lagi karena sebelum surat sampai, penutur sudah lebih dulu tiba di tempat tujuan surat. Pelayanan yang tidak memuaskan dari perusahaan pos inilah yang mengecewakan konsumen.

#### 8) Keluhan terhadap Pengusaha Penginapan

Keluhan terhadap pengusaha penginapan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung penginapan. Perhatikan (data 17 )yang terdapat pada lampiran.

Penutur pada (data 17) mengeluh karena menerima pelayanan yang tidak memuaskan. Reservasi yang telah dilakukan melalui telepon sehari sebelumnya ternyata tidak disediakan sesuai permintaan. Pemesanan itu pada pagi harinya sudah dikonfirmasi pada hotel. Kekecewaan penutur dapat dimengerti karena pada saat itu sedang mengajak relasinya untuk jamuan makan malam.

#### 9) Keluhan terhadap PDAM

PDAM berhubungan dengan pengadaan air bersih ke rumah-rumah penduduk. Dengan mendaftar menjadi pelanggan dan membayar biaya penggunaannya, konsumen dapat menikmati air bersih di rumah masing-masing. Hal-hal yang dikeluhkan konsumen meliputi penyediaan air yang kurang bersih, tidak mengalirnya air pada saat diperlukan dan sebagainya. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 56)

Kami pelanggan PAM Jaya yang bertempat tinggal di daerah Teluk Gong, sudah sejak Desember 1995 hingga sekarang air PAM sangat buruk kualitasnya. Air tersebut berwarna hitam dan berbau tajam (seperti bau air got) (*Kompas*, Rabu 2 April 1997).

Keluhan penutur pada (contoh 56) adalah terhadap kualitas air yang buruk, hitam dan berbau tidak enak. Rendahnya pelayanan PDAM terbukti dengan pengadaan air ke rumah-rumah dengan kualitas yang rendah. Rendahnya mutu air yang disediakan tersebut tidak sebanding dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh penutur. PDAM juga kurang peduli mengingat bahwa keadaan seperti itu sudah sejak tahun 1995.

## **10) Keluhan terhadap PLN**

PLN adalah BUMN yang mengurus penyediaan listrik juga penyediaan listrik ke rumah-rumah. Penduduk dapat menjadi pelanggan dengan mendaftar dan membayar biaya penggunaannya. Dengan biaya yang telah dikeluarkan, pelanggan tentu mengharapkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Meskipun pihak PLN sudah berusaha melayani sebaik mungkin, tetapi selalu ada keteledoran dan masalah yang mengganggu. Kita dapat melihat contoh keluhan konsumen terhadap PLN yang terdapat pada (data 21).

Penutur melaporkan dan meminta tanggung jawab kepada PLN berkaitan dengan kenaikan voltase yang menyebabkan kerusakan pada alat-alat rumah tangga. Pihak PLN menurut penutur tidak mengetahui hal kenaikan voltase jika tidak penutur tidak melapor. Penutur juga menanyakan tanggung jawab PLN terhadap barang-barang yang rusak akibat naiknya voltase.

### 11) Keluhan terhadap Pengusaha Telepon

Keluhan konsumen terhadap pengusaha telepon dapat kita temukan pada (data 25). Pihak konsumen yang tertarik dengan iklan yang ditawarkan Ratelind akhirnya berlangganan. Setelah berlangganan ternyata semua janji dan kemudahan-kemudahan yang disebutkan dalam iklan itu tidak benar. Hal itu mencapai puncaknya dengan tidak dapat digunakannya Ratelindo untuk komunikasi data maupun faks. Penutur benar-benar kecewa dan tertipu dengan iklan dan pelayanan pihak Ratelindo.

### 12) Keluhan terhadap Pengusaha Obat

Perhatikan keluhan konsumen terhadap produk obat yang dibelinya pada contoh berikut.

(contoh 57)

Sudah bertahun-tahun kami sekeluarga selalu setia menggunakan Benadril DM sebagai obat batuk keluarga, namun kali ini kecewa terhadap bau yang tidak lazim. Rasa maupun bau obat itu seperti tercemar oleh serangga kecoa (*Kompas*, Senin 16 Juni 1997).

Pada (contoh 57) adalah ungkapan seorang konsumen obat batuk yang sudah bertahun-tahun menggunakan dengan setia. Tetapi sekarang kecewa dengan mutu obat yang buruk, yaitu baunya seperti serangga kecoa.

**13) Keluhan terhadap Penyalur Pembantu Rumah Tangga**

Para pengguna jasa pembantu rumah tangga (PRT) sering meminta jasa penyalur untuk mendapatkan PRT. Konsumen biasanya sudah mempercayakan pada penyalur PRT mengenai siap saja yang bekerja padanya.

Pada (data 35) merupakan contoh keluhan penutur terhadap penyalur PRT. PRT yang bekerja di rumah penutur sering melarikan diri dengan membawa barang-barang di rumah penutur. Setelah ditanyakan pada pihak penyalur ternyata tidak tahu apa-apa soal PRT tersebut, bahkan KTP juga tidak ada. Hal inilah yang dikeluhkan oleh penutur yaitu penyalur yang tidak bertanggung jawab terhadap PRT yang dibawanya.

**14) Keluhan terhadap Stasiun Televisi**

Keluhan terhadap stasiun televisi terungkap dalam (contoh 58) . Perhatikan contoh berikut.

(contoh 58)

Tapi, ada satu hal yang membuat saya agak kurang setuju yaitu penyiaran ulang yang ditayangkan TVRI dan TV swasta lainnya di malam hari (biasanya pukul 19.30) (*Kompas*, Minggu 15 Juni 1997).

Penutur pada (contoh 58) mengeluhkan tentang ditayangkannya siaran ulang oleh televisi swasta dan TVRI. Siaran ulang ini biasanya pada pagi harinya sudah disiarkan

secara langsung sehingga kebijakan tayang ulang dirasakan tidak efektif bagi penutur. Apalagi bahwa semua stasiun televisi harus menayangkan secara ulang.

#### **15) Keluhan terhadap Pelaksana Proyek**

Keluhan penutur pada (data 11)berhubungan dengan tidak diberikannya tunjangan dana yang telah dijanjikan oleh pihak pelaksana proyek. Pihak pelaksana proyek sudah menjanjikan bahwa setelah pelatihan selesai seluruh peserta akan diberi tunjangan dan. Akan tetapi, sampai saat pelatihan selesai janji tersebut tidak terwujud. Penutur merasa dirugikan oleh keadaan tersebut dan selanjutnya meminta pertanggungjawaban pihak pelaksana proyek agar segera memberikan apa yang menjadi haknya.

#### **16) Keluhan terhadap birokrasi pemerintah**

Keluhan terhadap birokrasi pemerintah salah satunya adalah dalam pengurusan akta kelahiran. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 59)

Berapa kali saya tanyakan kepada bagian pengurusan di klinik tentang akta tersebut, mereka menjawab masih belum siap di kantor catatan sipil Jakarta selatan. Sesudah tiga bulan belum juga siap, kantor catatan sipil meminta lagi kartu keluarga yang asli tanpa boleh fotokopi (*Kompas*, 27 Juli 1997).

Keluhan penutur terhadap kantor catatan sipil adalah tentang lamanya waktu pembuatan akta. Birokrasinya lama dan dirasakan tidak cekatan mengurus. Bahkan setelah tiga bulan belum juga dibuat, dan masih meminta syarat lagi yaitu kartu keluarga yang asli. Kalau memang kartu keluarga diperlukan kenapa tidak sejak awal penutur dimintai mengumpulkan sehingga dapat membantu.

### **c. Kebijakan Pemerintah**

Kebijakan yang diambil oleh pemerintah kadang tidak selalu dapat diterima dan menguntungkan bagi masyarakat. Masyarakat yang merasa diuntungkan tidak akan mempersoalkan kebijakan tersebut. Akan tetapi, masyarakat yang dirugikan akibat kebijakan tersebut akan berusaha untuk memberi masukan atau kritik terhadap pemerintah.

Pada wacana SP, penutur mengungkapkan kebijakan pemerintah yang dirasa merugikan. Dengan menggunakan strategi tertentu penutur mengungkapkan keberatan-keberatan terhadap kebijakan pemerintah disertai dengan alasan-alasan yang kuat. Keluhan terhadap kebijakan pemerintah terdiri dari (1) keluhan terhadap kebijakan menteri pertanian, (2) keluhan terhadap kebijakan pemotongan gaji guru SD.

#### **1) Keluhan terhadap Kenaikan Harga Pupuk**

Pada (data 2) berisi keluhan petani terhadap kenaikan harga pupuk. Anggapan pemerintah dengan kenaikan harga pupuk yang akan diikuti dengan kenaikan harga

gabah akan dapat meningkatkan kesejahteraan petani. Tetapi, hal tersebut berbeda dengan apa yang dirasakan sendiri oleh petani. Petani berpendapat bahwa bila pupuk naik yang mendapat kesejahteraan lebih baik bukan petani tetapi pengusaha pupuk, sebaliknya petani gigit jari. Bila pupuk naik maka pengeluaran petani naik sedangkan harga gabah yang menentukan adalah pasar. Jadi kebijakan pemerintah tersebut justru dirasakan merugikan bagi petani.

## 2) Keluhan terhadap Pemotongan Gaji Guru SD

Keluhan terhadap kebijakan pemotongan gaji guru SD diungkapkan dalam (contoh 60). Perhatikan contoh berikut.

(contoh 60)

Bulan Maret 1997, guru-guru SD di Lampung utara menerima uang rapel kenaikan tunjangan fungsional sebesar Rp 110.000/orang, yaitu rapel sejak bulan April 1996 sampai Februari 1997. Tetapi uang rapel itu dikurangi pihak Dinas P dan K Kabupaten Lampung Utara sebesar Rp 10.000/orang, dengan alasan klasik yaitu untuk ongkos perubahan daftar gaji (*Kompas*, Minggu 6 April 1997).

Penutur pada (contoh 60) mengeluhkan kebijakan yang dilakukan Dinas P dan K Kabupaten Lampung utara. Kebijakan yang dikeluhkan yaitu tentang pemotongan gaji guru SD. Pemotongan yang dilakukan itu dengan alasan yang klasik yaitu untuk biaya perubahan daftar gaji.

**d. Gejala dalam Masyarakat**

Dinamika dalam masyarakat memunculkan gejala-gejala yang terjadi. Gejala yang ada tersebut tidak selalu positif dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Gejala yang negatif cenderung merugikan bagi masyarakat dan tidak diterima sepenuhnya. Keluhan terhadap gejala dalam masyarakat terdiri dari (1) Corat-coret pelajar, dan (2) Kerusuhan dan kambing hitam.

**1) Keluhan terhadap Aksi Corat-coret Pelajar**

Keluhan penutur terhadap aksi corat-coret para pelajar terdapat pada (data 31). Aksi corat-coret di kalangan pelajar merupakan gejala yang akhir-akhir ini marak terjadi di masyarakat, apalagi pada saat kelulusan. Hal ini merupakan ungkapan kegembiraan dari para pelajar setelah lulus atau naik kelas.

Penutur mengeluhkan perilaku yang menggejala tersebut karena selain bukan sikap etik-edukatif juga cenderung mengarah kepada kebrutalan, keributan yang mengganggu ketentraman masyarakat. Sebagai anggota masyarakat, penutur merasa ikut dirugikan dengan sikap para pelajar tersebut.

**2) Keluhan terhadap Kerusuhan dan Kambing Hitam**

Keluhan penutur terhadap kerusuhan dan kambing hitam di masyarakat terdapat pada (data 28). Penutur mengeluhkan terjadinya kerusuhan dan kebrutalan yang terjadi menjelang pemilu yang meresahkan masyarakat. Kerusuhan itu mengakibatkan banyak

pihak yang dituduh sebagai kambing hitam. Tuduhan tersebut menurut penutur tidak selalu benar karena tidak ada bukti-bukti yang jelas.

### **7. Strategi Penutur untuk Mengungkapkan Keluhan**

Penutur wacana SP menggunakan strategi atau cara yang digunakan untuk mengungkapkan keluhan. Strategi yang digunakan oleh penutur ini merupakan salah satu kekhasan dalam wacana SP yang berisi keluhan. Strategi itu terdiri dari:

#### **a. Membandingkan dengan Masa Lalu**

Strategi ini dilakukan dengan membandingkan keadaan sekarang dengan masa lalu. Perbandingan ini dilakukan bila keadaan sekarang lebih buruk daripada masa lalu. Dengan cara seperti ini sebenarnya penutur ingin mengatakan kalau masa lalu saja dapat berjalan baik mengapa sekarang menjadi lebih buruk, dengan kata lain terjadi kemunduran. Hal inilah yang dikeluhkan oleh penutur, terutama apabila kemunduran yang terjadi itu merugikan bagi penutur. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 61)

Saya teringat pada zaman republik ini baru mengenyam kemerdekaan, ketika itu pengiriman surat cukup lancar tidak seperti zaman serba canggih seperti sekarang ini. Berapa jarak antara Jakarta utara ke Jakarta selatan, dan Jakarta selatan ke Jakarta timur? Padahal alamat tertulis cukup jelas dan lengkap dengan kode pos (*Kompas*, Minggu 16 Maret 1997).

Penutur pada (contoh 61) menggunakan strategi untuk mengungkapkan keluhannya yaitu membandingkan dengan masa lalu. Masa lalu yang digunakan sebagai bahan pembanding yaitu pada waktu bangsa Indonesiabelum lama mengenyam kemerdekaan. Pada saat itu pengiriman surat sudah berjalan lancar. Dengan memperhatikan konteks wacana dan dengan pembandingan itu sebenarnya penutur ingin mengatakan kalau zaman dulu saja pengiriman surat dapat berjalan lancar mengapa sekarang tidak. Padahal zaman sekarang sudah didukung dengan alat-alat yang canggih. Hal inilah yang dikeluhkan penutur, kemunduran dalam pengiriman surat yang akibatnya merugikan konsumen.

**b) Membandingkan dengan Daerah Lain**

Strategi ini dilakukan dengan membandingkan keadaan tempat yang dimaksud dengan tempat lain sebagai pembandingnya. Tempat pembanding tidak terbatas pada wilayah tertentu dan penutur yang membandingkan harus sudah mengetahui seluk beluk kedua daerah yang dibandingkan.

Penutur wacana SP yang mengeluhkan suatu keadaan di suatu tempat akan mencari pembanding yang keadaannya lebih baik. Pembandingan ini dimaksudkan penutur untuk menyatakan bahwa di tempat yang dibandingkan keadaannya belum baik dibandingkan dengan daerah pembanding. Daerah pembanding hendaknya dapat dijadikan contoh bagi daerah yang dibandingkan terutama bila keadaan kedua tempat itu tidak jauh berbeda.

Perhatikan contoh berikut.

(contoh 62)

Misalnya di San Fransisco di mana ada jalan urat nadi yang bebas hambatan bernama 101 yang membelah kota, dan di sebelah timur dan barat dari jalan 101 ini ada lagi jalan urat nadi yang bebas hambatan (tanpa bayar tol). Masing-masing jalan urat nadi ini dihubungkan dengan jalan cabang yang cukup lancar dan cukup lebar bahkan ada yang bebas hambatan (*Kompas*, Minggu 6 April 1997).

Pada (contoh 62) merupakan sebagian dari deskripsi penutur tentang contoh tempat pembanding. Tempat pembanding ini dibandingkan dengan keadaan jalan di Jakarta. Keadaan jalan di Jakarta semakin hari makin tambah macet. Oleh karena itu, penutur memilih suatu tempat lain yang baik, tidak macet dan yang terpenting dikenalnya.

### c) Menyatakan Keberatan

Dalam mengungkapkan keluhan, penutur juga sering menyatakan keberatan atau tidak setuju. Keberatan atau ketidaksetujuan penutur biasanya berkaitan langsung dengan hal-hal yang dikeluhkan. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 63)

Tapi, ada satu hal yang membuat saya agak kurang setuju yaitu penyiaran ulang yang ditayangkan TVRI dan TV swasta lainnya di malam hari (biasanya pukul 19.30) (*Kompas*, Minggu 15 Juni 1997).

Pada (contoh 63) yang menjadi keberatan penutur adalah penyiaran ulang yang ditayangkan TVRI dan TV swasta di malam hari. Penutur memberikan alasan-alasan mengapa kurang setuju dengan penyiaran ulang tersebut. Penutur pada (contoh 63) sebenarnya mengeluhkan apa yang tidak disetujui yaitu tentang penyiaran ulang yang ditayangkan oleh TVRI dan TV swasta.

#### **d) Merasa Dirugikan**

Sebagian besar penutur wacana SP yang berisi keluhan merasa dirinya sebagai pihak yang dirugikan. Oleh karena itu, sebagian besar wacana SP menggunakan strategi ini. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 64)

Akibat keterlambatan itu isi surat menjadi tanpa nilai karena sudah basi. Percuma membuang uang, waktu, dan energi berpos ria (*Kompas*, Minggu 16 Maret 1997).

Penutur pada (contoh 64) merasa dirugikan oleh PT Pos karena surat yang dikirim terlambat datang sehingga isinya sudah basi. Penutur merasa rugi karena telah membuang uang, waktu dan energi dengan percuma.

#### **e) Membela Kepentingan Umum**

Penutur wacana SP yang berisi keluhan tidak selalu mengungkapkan masalah pribadi dan demi kepentingan pribadinya. Penutur wacana SP selain mengungkapkan

masalah pribadi dan demi kepentingan pribadi juga mengungkapkan masalah yang dialami oleh masyarakat dan hasilnya pun untuk kepentingan masyarakat.

Strategi penutur yang dilakukan dengan cara membela kepentingan umum ini terdiri dari dua jenis. Pertama, penutur membela kepentingan masyarakat yang mana penutur sendiri termasuk di dalam kelompok tersebut. Kedua, Penutur berdiri di luar masyarakat yang kepentingannya sedang diperjuangkan. Pada jenis pertama, apabila kepentingan masyarakat yang diperjuangkan diperhatikan oleh pihak yang berwenang maka otomatis kepentingan penutur juga terpenuhi. Kadang-kadang penutur menggunakan strategi ini agar kepentingannya sendiri diperhatikan oleh pihak lain, karena kepentingan umum tentu lebih diutamakan daripada kepentingan pribadi atau golongan. Pada jenis yang kedua, apabila berhasil maka penutur akan mendapatkan kepuasan dan terpenuhinya tujuan lain yang menjadi motivasi penutur. Strategi ini juga dapat disebut sebagai kepedulian penutur terhadap kepentingan umum. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 65)

Perumka dihimbau memperhatikan hal-hal sebagai berikut: Masyarakat yang berpenghasilan pas-pasan jangan diperberat lagi beban dengan mengeluarkan biaya ekstra untuk menuju ke tempat pekerjaan (*Kompas*, Kamis 2Maret 1997).

(contoh 66)

Saya yakin masyarakat berkepentingan dengan kelestarian situ itu. Mungkin dinas PU Kabupaten Tangerang harus turun tangan untuk mencegah kerusakan lebih parah. Sebelum semuanya terlanjur. Setidaknya bisa diusahakan

untuk mencegah dan merehabilitasi pendangkalannya (*Kompas*, Minggu 22 Juni 1997).

Pada (contoh 65) yang terdapat pada (data 10) disebutkan bahwa penutur mewakili rekan-rekan pemakia kereta api. Jadi (contoh 65) merupakan jenis yang pertama. Dengan menggunakan strategi ini maka penutur akan lebih diperhatikan oleh pihak Perumka. Hal ini juga memperlihatkan kepedulian penutur terhadap kepentingan masyarakat yang diwakilinya.

Pada (contoh 66) yang terdapat pada (data 20), penutur merupakan pengamat lingkungan hidup. Penutur memperhatikan keadaan situ dan mengeluhkan permasalahan lingkungan hidup karena penutur sangat peduli terhadap permasalahan lingkungan.

#### **f) Menceritakan Secara Rinci**

Hampir semua penutur wacan SP menggunakan strategi ini. Penutur menceritakan semua kejadian atau keadaan yang dialami atau dilihatnya. Dengan menceritakan secara rinci, lawan tutur dapat memahami persoalan yang diungkapkan penutur. Salah satu contoh penggunaan strategi ini terdapat pada (data 22).

Data (22) berisi ungkapan keluhan atas nasib guru. Gaji guru sangat minim seperti yang diungkapkan penutur dan mendapat jatah beras yang rasanya tidak enak. Gaji itu bila digunakan selama untuk keperluan selama sebulan ternyata minus. Oleh karena itu, banyak guru yang mempunyai pekerjaan sampingan seperti ojeg, sopir tembak, dan calo tanah. Hal ini mempersulit keadaan guru karena guru juga dituntut

untuk mengembangkan kemampuan profesional dan pengetahuan. Kemampuan dan pengetahuan ini antara lain dapat dicapai dengan membaca buku, koran atau majalah. Tetapi, melihat gaji yang pas-pasan tidak mungkin bagi guru untuk dapat mengembangkan dirinya lebih jauh lagi.

**g) Menagih Janji**

Strategi ini digunakan apabila apa yang telah dinyatakan oleh pihak lawan tutur tidak sesuai dengan kenyataannya. Hal ini menimbulkan rasa kecewa dan tidak puas pada diri penutur juga merasa tertipu. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 67)

Hingga saat ini, tunjangan yang dijanjikan itu belum sampai ke tangan kami. Sedangkan pelatihannya sudah berakhir pada tanggal 25 Januari yang lalu (*Kompas*, Senin 17 Maret 1997).

Pada (contoh 67) penutur menuntut hak yang telah dijanjikan oleh lawan tutur. Hak itu berupa tunjangan yang akan diterima setelah pelatihan yang dilakukan selesai. Akan tetapi, setelah waktu yang ditentukan selesai, tunjangan belum juga diterima oleh penutur. Hal yang dikeluhkan oleh penutur pada (contoh 67) adalah belum diberi tunjangan setelah batas waktu yang telah ditentukan. Strategi yang digunakan yaitu dengan menagih janji yang pernah dibuat oleh pihak lawan tutur.

#### **h) Membandingkan dengan Opini Penutur**

Strategi ini digunakan apabila penutur lebih mengetahui permasalahan dan merupakan pengalaman pribadi penutur. Opini penutur ini dapat dijadikan alternatif lain dari permasalahan yang sedang diatasi. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 68)

Sebab menurut kami orang kecil kalau harga pupuk naik otomatis pengeluaran kami naik. Karena kalau sudah diumumkan harga naik kami harus beli mahal. Sedangkan harga gabah yang dinaikkan ternyata yang menentukan adalah pasar, bukan pemilik pupuk (*Kompas*, Rabu Februari 1997).

Opini penutur pada (contoh 68 yang terdapat pada data 2) didasarkan pada pengalaman penutur sebagai seorang petani. Berdasarkan pengalaman itu penutur berusaha untuk memperjuangkan nasibnya, yaitu mengenai kebijakan naiknya harga pupuk yang memberatkan para petani.

#### **8. Ciri-ciri Kebahasaan pada Wacana SP**

Seorang penutur menggunakan bahasa untuk menyampaikan maksudnya. Maksud penutur merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap pemilihan bahasa yang digunakan penutur. Pengaruh ini tidak hanya terjadi pada kosa kata yang digunakan tetapi juga pada pemilihan unsur kebahasaan yang digunakan. Unsur-unsur kebahasaan ini digunakan penutur agar tujuan tuturannya dapat tercapai. Secara umum ciri-ciri kebahasaan yang digunakan dalam wacana SP adalah sebagai berikut.

**a. Menggunakan Kalimat Berita**

Kalimat berita atau kalimat deklaratif adalah kalimat yang isinya memberitakan sesuatu kepada pembaca atau pendengar (Moeliono, 1992:284). Seorang penutur yang mengetahui suatu kejadian tertentu dan kemudian menyampaikan peristiwa itu kepada orang lain, maka penutur tersebut memberitakan kejadian itu. Penutur wacana SP juga memberitakan kejadian yang dialami kepada lawan tutur menggunakan kalimat berita. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 69)

Pada tanggal 10 Mei 1997 ibu saya pulang ke Solo. Karena tidak mau repot maka pakaian dan bawasanya dikirim melalui paket PT. CV Titipan Kilat (Tiki) di agen 43 Duren Tiga (2 buah bungkus besar).

Setiba di Solo ibu saya memberi kabar, bahwa paket telah sampai tanggal 13 Mei 1997. Namun, kedua bungkus (tali rafia sudah tidak ada, isolasi perekat diganti). Saya memaklumi mungkin maksudnya agar lebih kuat, namun yang mengecewakan selain posisi sudah berubah dan isi juga berkurang (*Kompas*, Selasa 27 Mei 1997).

Pada (contoh 69) penutur mengetahui suatu kejadian yang dialami oleh ibunya. Kejadian ini oleh penutur disampaikan kepada lawan tutur dengan menggunakan kalimat berita. Kelima kalimat yang terdapat pada (contoh 69) berisi pemberitaan yang dilakukan penutur kepada lawan tutur.

(1) Pada tanggal 10 Mei 1997 ibu saya pulang ke Solo.

(2) Karena tidak mau repot maka pakaian dan bawasanya dikirim melalui paket PT. CV Titipan kilat (tiki) di agen 43 Duren Tiga (2 buah bungkus besar).

(3) Setiba di Solo ibu Saya memberi kabar, bahwa paket telah sampai tanggal 13 Mei 1997.

(4) Namun, kedua bungkusannya (tali rafia sudah tidak ada, isolasi perekat diganti).

(5) Saya memaklumi mungkin maksudnya agar lebih kuat, namun yang mengecewakan selain posisi sudah berubah dan isi juga berkurang.

Pada kalimat (1) penutur memberitakan bahwa ibunya pulang ke Solo pada tanggal 10 Mei 1997. Ibunya memaketkan barang bawaan pada PT. CV Titipan Kilat di agen 43 Duren tiga, merupakan isi kalimat (2). Kalimat ketiga berisi pemberitaan ibunya tentang paket yang telah datang pada tanggal 13 Mei 1997. Selain itu ibunya juga menyampaikan pada kalimat (4) dan (5) bahwa kedua bungkusannya telah tidak berperekat dan isolasi diganti, selain itu isi paket juga berkurang.

#### **b. Menggunakan Kalimat Tanya**

Penutur menggunakan kalimat tanya untuk mengungkapkan keluhan sekaligus mempertegas keluhan. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 70)

Apakah memang dibenarkan trik yang digunakan oleh pihak Citibank-Gading Serpong untuk menjebak/ merugikan konsumen? (*Kompas*, Rabu 26 Februari 1997).

Kalimat tanya pada (contoh 70) secara langsung merupakan pengungkapan kekecewaan penutur. Penutur mempertanyakan trik yang digunakan oleh pihak Citibang-Gading Serpong. Berdasarkan pengalaman yang dialami penutur dalam konteks wacana, pihak Citibank menggunakan trik-trik yang merugikan konsumen. Penutur sebenarnya sudah mengetahui bahwa trik yang dilakukan pihak Citibank itu adalah sebuah tipuan, tetapi penutur masih mempertanyakannya. Maksud penutur ini sebenarnya hanya untuk menguatkan kaluhan atas peristiwa yang menimpanya.

Penutur juga menggunakan kalimat tanya untuk mempertanyakan pemecahan masalah yang dialaminya. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 71)

Siapa yang bertanggung jawab dalam hal ini dan kepada siapa lagi saya harus menghadap? (*Kompas*, Senin 16 Juni 1997).

Contoh (71) yang dapat pada (data 37) berisi pertanyaan penutur tentang masalah yang dialaminya. Berdasarkan konteks wacana, penutur mengalami kesulitan berkaitan dengan kekeliruan kenaikan pangkatnya. Penutur tidak mengambil SK dengan harapan SK tersebut akan diralat. Tetapi, ternyata setelah lama menunggu SK itu tetap belum diperbaiki. Melihat hal seperti itu penutur tidak mengetahui lagi apa yang akan dilakukan. Oleh karena itu, penutur mempertanyakan siapa yang bertanggung jawab dalam masalah seperti ini dan siapa lagi yang harus ditemui untuk mengurusnya.

Kalimat tanya pada (contoh 71) digunakan penutur untuk mempertanyakan pemecahan masalah yang sedang dialami.

## Menggunakan Kalimat Perintah

Bahasa yang digunakan penutur wacana SP kepada lawan tutur memperhatikan kesopanan. Kalimat perintah yang digunakan dalam wacana SP merupakan kalimat perintah yang halus bahkan bernada permintaan kepada pihak tertentu. Penutur menggunakan kalimat perintah yang halus ini untuk meminta pertanggungjawaban lawan tutur dan menuntut haknya. Perhatikan contoh berikut.

(contoh 72)

Mohon kepada pihak PAM Jaya yang menyalurkan air tersebut, kiranya dapat menyelidiki sebab musababnya dan tolong kembalikan air kami menjadi bening seperti dulu (*kompas*, Rabu 2 April 1997).

Penggunaan kata “*mohon*” dan “*tolong*” pada (contoh 72) memperhalus perintah yang dilakukan penutur kepada lawan tutur. Perintah penutur kepada lawan tutur adalah agar pihak PAM Jaya menyelidiki sebab musabab dan disuruh untuk mengembalikan air yang bening seperti dulu.

Pilihan kata atau ungkapan yang digunakan dalam wacana SP sesuai dengan bidang atau dalam topik yang menjadi pokok persoalan. Wacana SP yang mempunyai topik pembicaraan tentang perbankan, maka kosa kata yang digunakan juga yang berhubungan dengan bank. Perhatikan contoh pada (data 8).

Topik pembicaraannya pada (data 8) adalah tentang perbankan. Pilihan kata yang dapat kita temukan seperti *warkat*, *giro*, *rekening tabung* dan sebagainya. Kosakata tersebut berhubungan dengan topik pembicaraan dalam wacana. Dalam wacana yang lain dengan topik yang lain terdapat juga pilihan kata yang berhubungan dengan topik yang dibicarakan.

Untuk membicarakan suatu topik, seorang penutur wacana SP tidak langsung pada inti persoalan. Penutur wacana SP akan menjalin kontak komunikasi lebih dulu dengan lawan tutur. Untuk menjalin kontak ini, penutur memanfaatkan satuan-satuan lingual tertentu. Satuan lingual yang khas ini merupakan pembuka dalam wacana SP. Bagian pembuka dalam wacana SP itu berisi perkenalan diri penutur dan lawan tutur. Identitas yang dikemukakan penutur selalu dihubungkan dengan posisinya dengan lawan tutur. Sebagai contoh, apabila lawan tutur adalah pengusaha swalayan maka penutur adalah konsumennya. Pembuka komunikasi ini merupakan ciri khas wacana SP. Wacana SP mempunyai bagian yang merupakan salah satu ciri wacana epistolari yaitu identitas penutur dan lawan tutur. Penyebutan identitas penutur terdapat pada contoh-contoh berikut.

(contoh 73)

Saya warga Kelapa Gading, Kelurahan Pegangsaan II, ingin melaporkan atau memberikan masukan kepada pihak pemda atau instansi terkait (*Kompas*, Rabu 26 Februari 1997).

(contoh 74)

Saya tujukan surat ini kepada pimpinan LB LIA Ciputat atas saran Sdr. Mulyono, salah seorang karyawan mindik ruang 204. Saya seorang siswa LB LIA Ciputat (*Kompas*, Senin 16 Juni 1997).

Pada (contoh 73) identitas penutur adalah "*Saya warga Kelapa Gading Kelurahan Pegangsaan II.*" Identitas ini berkaitan dengan pokok pembicaraan yang akan dibahas dalam hubungannya dengan pemerintah daerah. Penutur menyebut dirinya sebagai warga karena lawan tuturnya adalah pemerintah daerah dan instansi yang terkait. Sedangkan (contoh 74) identitas penutur adalah *siswa LB LIA Ciputat*, lawan tuturnya adalah *pimpinan LB LIA Ciputat*. Penutur pada (contoh 74) menyebutkan dirinya siswa karena lawan tuturnya adalah pimpinan LB LIA. Jadi penutur memposisikan dirinya dalam kaitannya dengan lawan tutur.

Istilah-istilah asing banyak digunakan dalam wacana SP. Istilah tersebut merupakan istilah bidang tertentu yang sudah umum digunakan seperti;

(75) *customer service*

(76) *secure parking*

(77) *wearnes*

(78) *lost and found*

(79) *reservasi*

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini terdiri dari (1) kesimpulan khusus, dan (2) kesimpulan umum. Kesimpulan khusus menjawab permasalahan dalam rumusan masalah, sedangkan kesimpulan umum menjawab permasalahan umum.

##### 1. Kesimpulan Khusus

- a. Struktur retorik wacana SP terdiri dari dua jenis meliputi wacana lengkap yang terdiri dari (1) bagian awal, (2) bagian tubuh, dan (3) bagian penutup; dan wacana tidak lengkap yang terdiri dari (1) bagian awal, dan (2) bagian tubuh. Bagian awal wacana SP berisi antara lain pihak partisipan tutur, waktu kejadian, maksud tuturan, latar belakang permasalahan, serta memperkenalkan objek yang dibicarakan. Bagian tubuh berisi pemaparan permasalahan yang sebenarnya. Sedangkan bagian penutup yang berfungsi untuk mempertegas maksud penutur berisi antara lain tuntutan penutur terhadap pihak lain, meminta tanggapan, meminta usul saran atau memberi peringatan kepada pembaca secara umum.
- b. Berdasarkan daerah asal anggapan, praanggapan pada wacana SP dibedakan menjadi dua. Pertama, praanggapan konteks yaitu praanggapan yang didasarkan pada konteks yang terdapat pada wacana. Kedua, praanggapan pengetahuan umum yaitu praanggapan yang berasal dari luar wacana. Praanggapan pengetahuan umum ini meliputi; (1) waktu, (2) tempat, (3) istilah, (4) peristiwa, (5) nama benda, (6) sifat, dan (7) persona.



c. Tindak tutur yang terdapat pada wacana SP meliputi tindak lokusi, ilokusi, dan perlokusi. Tindak lokusi pada bagian awal wacana merupakan pemberitaan atau menginformasikan sesuatu, pada bagian tubuh menginformasikan, berpendapat, mempertanyakan, dan melapor. Sedangkan tindak lokusi pada bagian penutup berupa permohonan, menyatakan, dan menanyakan.

Tindak ilokusi pada bagian awal wacana SP adalah mengeluh, memberi peringatan, menyayangkan, memohon, menyarankan, dan melapor. Pada bagian tubuh ilokusinya adalah mengeluh, memperingatkan, mengungkapkan kekecewaan, dan memberi usul. Sedangkan pada bagian penutup ilokusinya yaitu memohon, menegur, menuntut, melaporkan, memberi peringatan, memberi masukan dan mengeluh. Berdasarkan klasifikasi Searle jenis tindak tutur ilokusi pada wacana SP terdiri dari dua jenis yaitu asertif dan direktif.

Pada bagian awal wacana SP mempunyai tindak perlokusi membuat lawan tutur tahu bahwa, membuat lawan tutur melakukan sesuatu, agar lawan tutur memaklumi, menegur, menuntut, mendesak atau mengusulkan. Tindak perlokusi pada bagian tubuh yakni membuat lawan tutur tahu sesuatu, membuat lawan tutur melakukan sesuatu, menuntut, memohon tanggapan, dan mempermalukan. Sedangkan pada bagian penutup meliputi memohon, menuntut, dan menyarankan.

d. Konteks komunikasi yang dominan ini sangat mempengaruhi pemilihan bahasa oleh penutur. Konteks komunikasi tersebut adalah partisipan, latar, dan tujuan.

e. Wacana SP tidak mutlak mentaati maksim PS dan PK. Maksim PK yang tidak ditaati adalah maksim kuantitas sedang maksim PS yang tidak ditaati adalah maksim pujian, kesepakatan, dan simpati.

## 2. Kesimpulan Umum

- a. Macam-macam keluhan berdasarkan hal yang dikeluhkan dibagi menjadi empat yaitu (1) tempat umum, (2) pelayanan produsen terhadap konsumen, (3) kebijakan pemerintah, dan (4) gejala dalam masyarakat.
- b. Strategi yang digunakan penutur untuk mengungkapkan keluhan terdiri dari: (1) membandingkan dengan masa lalu, (2) membandingkan dengan daerah lain, (3) menyatakan keberatan, (4) merasa dirugikan, (5) membela kepentingan umum, (6) menceritakan secara rinci, (7) menagih janji, dan (8) membandingkan dengan opini penutur.
- c. Ciri-ciri kebahasaan dalam wacana SP yaitu (1) menggunakan kalimat berita, (2) menggunakan kalimat tanya, dan (3) menggunakan kalimat perintah.

## B. Implikasi

1. Bagi bidang pengajaran bahasa, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada siswa dan guru mengenai penggunaan bahasa dalam berbagai konteks.
2. Bagi pengembangan bahasa Indonesia, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui bahwa bahasa mampu berfungsi untuk memelihara hubungan sosial antar manusia. Fungsi ini memungkinkan manusia tidak hanya mengkaji bahasa sebagai struktur, tetapi dikaitkan dengan faktor-faktor lain yang lebih luas. Akibatnya bahasa tidak hanya diperlakukan sebagai artefak yang hanya dapat dipotong-potong, tetapi sebagai sesuatu yang berdenyut dan mengalirkan kesegaran yang bermakna. Kajian bahasa yang memandang bahasa sebagai sesuatu yang berdenyut dan humanis akan lebih menarik dan lebih hidup.

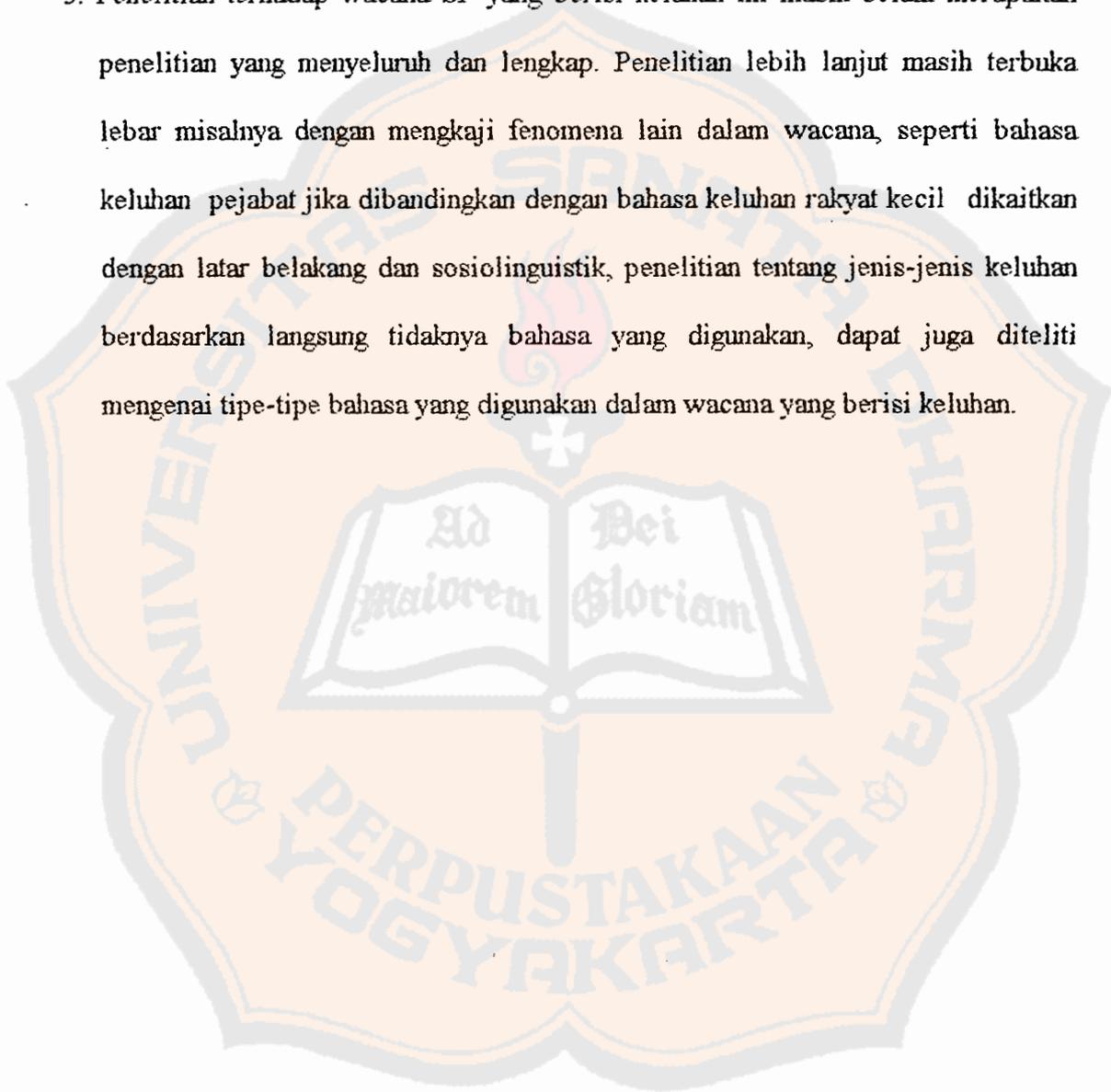
3. Bagi bidang pengajaran bahasa Indonesia, penelitian tentang praanggapan dapat menginformasikan tentang penggunaan bahasa yang efektif terutama dalam pembelajaran menulis dan membaca.
3. Bagi bidang penelitian, hasil penelitian ini dapat dijadikan titik tolak bagi penelitian selanjutnya dan dapat menjadi rangsangan bagi linguist untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai wacana dengan tinjauan pragmatis.

## C. Saran

1. Bagi pemakai bahasa Indonesia, dalam setiap komunikasi hendaknya selalu memperhatikan konteks dan situasi. Hal ini penting diperhatikan apalagi jika dikaitkan dengan pemilihan bahasa yang digunakan. Hendaknya, pemakai bahasa juga pandai menerapkan PK dan PS dalam berkomunikasi. Orang yang berkomunikasi dengan memperhatikan prinsip-prinsip komunikasi akan lebih mudah diterima oleh lingkungannya. Pada akhirnya akan mengembangkan kepribadian dan memperlancar hubungan dengan sesama.
2. Bagi pengajar bahasa sebaiknya mempunyai variasi dalam menyampaikan materi kepada siswa. Hal ini ada kaitannya dengan pola tradisional yang mempengaruhi pemikiran dan praktek guru mengajar. Guru hendaknya tidak merasa sebagai satu-satunya sumber ilmu di dalam kelas dan menganggap siswa sebagai orang yang benar-benar kosong tidak mempunyai apa-apa pada dirinya. Pada setiap hubungan antara manusia siapa pun dia akan terjadi saling mengajar dan diajar. Demikian juga pada hubungan antara guru dan murid, tidak seluruhnya benar bahwa hanya gurulah yang mengajarkan sesuatu kepada siswa. Pada hubungan antara guru dan

siswa sebenarnya terjadi saling mengajar, karena dengan mengajar di kelas sebenarnya guru pun diajar. Jadi diharapkan proses belajar mengajar di kelas merupakan tempat belajar tidak hanya bagi siswa tetapi juga bagi guru.

3. Penelitian terhadap wacana SP yang berisi keluhan ini masih belum merupakan penelitian yang menyeluruh dan lengkap. Penelitian lebih lanjut masih terbuka lebar misalnya dengan mengkaji fenomena lain dalam wacana, seperti bahasa keluhan pejabat jika dibandingkan dengan bahasa keluhan rakyat kecil dikaitkan dengan latar belakang dan sosiolinguistik, penelitian tentang jenis-jenis keluhan berdasarkan langsung tidaknya bahasa yang digunakan, dapat juga diteliti mengenai tipe-tipe bahasa yang digunakan dalam wacana yang berisi keluhan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Mohamad. 1985. *Penelitian Pendidikan : Prosedur dan Strategi*. Bandung : Angkasa.
- Alwasilah, Chaedar. 1985. *Beberapa Madhab dan Dikotomi Teori Lingustik*. Bandung : Angkasa.
- Baryadi, I.P. 1989. "Salam Pembuka Komunikasi dalam Wacana Langsung : Suatu Tinjauan Pragmatis". dalam *Linguistik Indonesia*. Th.7 No. 14. Des: 1-4.
- Brown, Gillian dan Yule, George. 1996. *Analisis Wacana*. Jakarta : Gramedia.
- Depdikbud. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Anton M. Moeliono : penyunting. Jakarta : Balai Pustaka.
- Gunarwan, Asim. 1994. "Kesantunan Negatif di Kalangan Dwibahasawan Indonesia-Jawa di Jakarta : kajian sosiopragmatik". dalam *Pellba 7* (hal 81-96). Yogya: Kanisius.
- Halliday, M.A.K. dan Ruqayah Hasan. 1992. *Konteks dan Teks*. Yogyakarta : Gajah Mada Press.
- Julianto, Arif. 1996. *Analisis Wacana Ramalan Bintang: skripsi sarjana*. Yogyakarta : Fakultas Sastra UGM.
- Junaedhie, Kurniawan. 1991. *Ensiklopedi Pers Indonesia*. Jakarta : Gramedia.
- Kartomihardjo, Soeseno. 1993. "Analisis Wacana dengan Penerapannya pada Beberapa Wacana" dalam *Pellba 6* (hal 21-51). Yogyakarta : Kanisius.
- Kasali, Rhenald. 1992. *Manajemen Periklanan : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : Gramedia.
- Kaswanti Purwo, Bambang. 1990. *Pragmatik dan Pengajaran Bahasa : Menyibak Kurikulum 1984*. Yogyakarta : Kanisius.
- Kridalaksana, Harimurti. 1993. *Kamus Lingustik*. Jakarta: Gramedia.
- Latunussa, Izaak. 1988. *Penelitian Pendidikan : Suatu Pengantar*. Jakarta : P2LPTK.
- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-prinsip Pragmatik Oleh MDD*. Oka . Jakarta : UL
- Luxemburg, Jan Van, dkk. 1992. *Pengantar Ilmu Sastra* diterjemahkan oleh Dick Hartoko. Jakarta : Gramedia.

- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nababan, P.W.J. 1987. *Ilmu Pragmatik : Teori dan Penerapannya*. Jakarta : Depdikbud.
- \_\_\_\_\_ . 1993. *Sosiolinguistik : Suatu Pengantar*. Jakarta : Gramedia.
- Parker, Frank. 1986. *Linguistic for Non-Linguistic*. London : Tolyor & Francis, Ltd.
- Poedjosoedarmo, Gloria. 1983. *Pengantar Struktur Wacana: Bahan Kuliah Fakultas Sastra UGM*. Yogya : UGM Press.
- Poerwodarminto, W.J.S. 1982. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Sudaryanto, 1988. *Metode Linguistik Bagian Kedua; Metode dan Aneka Teknik Pengumpulan Data*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- \_\_\_\_\_ , 1992. *Metode Linguistik : Bagian Pertama ke arah Memahami Metode Linguistik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Tarigan, Henry Guntur. 1987. *Pengajaran Wacana*. Bandung: Angkasa.
- Sumber Data : Surat Kabar Harian *Kompas* bulan Januari- Juni 1997.



Data 1

### **Mengecewakan, Beli Apel di Ramayana**

Saya membeli empat bungkus buah apel (12/1) terdiri dari dua bungkus kecil yang isinya sudah dipotong dan dikemas dalam plastik. Sedangkan dua bungkus lainnya, isi masih utuh masing-masing terdiri dari empat buah dimasukkan dalam keranjang kecil sehingga terlihat rapi dan awet.

Buah apel yang saya beli di Ramayana Plaza Blok M Mal membuat saya kecewa. Di antara ke empat bungkus itu, ternyata yang dapat dinikmati hanya sekitar satu-dua buah. Selebihnya masuk tempat sampah, karena isinya setelah dipotong berwarna cokelat dan terasa asin serta asam.

Rasa buah apel yang sesungguhnya manis, gurih sudah tak terasa sama sekali. Saya beranggapan bahwa apel tersebut sudah kedaluwarsa, namun dikemas dalam bentuk rapi dan dipasarkan. Agar kejadian serupa tidak dialami konsumen lain, sebaiknya hati-hati memilih buah apel di Ramayana.

Kepada manajemen Ramayana diharapkan, agar menjaga atau meningkatkan mutu barang sebelum dipasarkan kepada konsumen.

Yosef Naiobe  
Pondok Safari Indah  
Jl Kenari V Blok A-29/9  
Jurang Mangu Barat  
Pondok Aren, Tgr 15223

(Kamis, 30 Januari 1997)

Data 2

### Petani Kecil Mohon Penjelasan

Dengan ini kami petani kecil memberanikan diri untuk mohon penjelasan kepada bapak menteri yang mengumumkan kenaikan harga pupuk.

Melalui TV ataupun surat kabar kami mendengar bahwa bapak menteri telah mengumumkan kenaikan harga pupuk. Kenaikan harga tersebut yang diikuti dengan kenaikan harga gabah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan para petani.

Kami telah sering mendengar setiap kenaikan harga pupuk bertujuan meningkatkan pendapatan petani. Kali ini terpaksa kami bertanya. Apakah benar begitu? Lalu penjelasannya bagaimana.

Sebab menurut kami orang kecil kalau harga pupuk naik otomatis pengeluaran kami naik. Karena kalau sudah diumumkan harga naik kami harus beli mahal. Sedangkan harga gabah yang dinaikkan ternyata yang menentukan adalah pasar, bukan pemilik pupuk.

Menurut pendapat kami bila pupuk naik yang mendapat kesejahteraan lebih baik bukan petani tetapi pengusaha pupuk, sebaliknya petani gigit jari.

Nah karena ada perbedaan ini maka kami mohon sudilah memberi penjelasan yang konkret khususnya bagi kami petani gurem ini. Penjelasan bapak perlu kami dengar supaya kepercayaan kami kepada para pemimpin tidaklah pudar.

Ketua Kelompok Tani Lestari  
Is. Hadikarsono  
Bumiharjo-Klirong  
Kebumen 54381

(Rabu, 19 Februari 1997)

Data 4

### Persoalan Warga Pamulang

Kami warga Pamulang ingin menyampaikan beberapa masalah yang kami alami kepada pihak yang berwenang yaitu PU Kabupaten Tangerang dan DL-LAJR Kabupaten Tangerang, serta pihak lain yang terkait yaitu:

Sudah lama lampu lalu lintas di perempatan Pondok Cabe tidak berfungsi (tiga tahun), sehingga menyebabkan kemacetan yang luar biasa, di kala pagi hari, sebelum polisi lalu lintas datang. Apalagi banyak truk besar dan bis-bis besar dari Pool yang ada di sekitar Pamulang (Bianglala, PPD dan Mayasari Bakti) yang melintas di jalan tersebut.

Jalan rusak yang sudah kronis di depan Universitas Terbuka Pondok Cabe yang mengakibatkan antrean sampai perempatan Pondok Cabe, sehingga jalan menjadi terkunci.

Jalan rusak yang sudah kronis menjelang real estate Bali View Cirendeui, yang juga menimbulkan antrean panjang.

Sebagai pembayaran berbagai macam pajak di Tangerang, kami mohon perhatian dari instansi-instansi yang terkait.

Arief  
Atas nama warga Pamulang

(Rabu, 19 Februari 1997)

Data 3

## Malangnya Nasib Pamulang

Di musim penghujan seperti sekarang ini (kalau boleh saya sarankan) sebaiknya bila Anda tidak terlalu berkepentingan, jangan pergi ke Pamulang (kecuali bila rumah Anda di sana, apa boleh buat!). Bukannya apa-apa, daripada Anda kesal sendiri nantinya.

Dari arah Lebak Bulus menuju Pamulang, di daerah Pasar Jumat, kita sudah akan disambut lubang raksasa yang berubah menjadi kubangan bila hujan turun sehingga membuat lalu lintas macet. Dan lebih menyedihkan, sepanjang jalan menuju Pamulang akan dihiasi oleh lubang-lubang berikutnya yang mengharuskan mobil yang melintasinya berjalan seperti semut. Apalagi lubang menganga di sekitar depan Universitas Terbuka selepas Pondok Cabe begitu parahnya.

Kondisi jalan yang sedemikian rusaknya akan semakin hancur bila terus membiarkan truk-truk tanah bermuatan 23 ton ikut berpartisipasi menggunakan jalan tersebut. Tampaknya jalan tersebut tidak mampu menanggung beban terlalu berat, sementara kendaraan yang lebih kecil semakin tersisih.

Kemacetan lalu lintas sepanjang jalan menuju Pamulang saat ini rasanya sudah tidak bisa dikompromi lagi karena kondisi jalan yang rusak, sempit, padat dan masih ditambah dengan truk-truk yang berjalan merangkak serta lampu lalu lintas di perempatan Gapplek senantiasa mati sejak dua tahun yang lalu.

Mohon perhatian pihak yang berwenang.

S. Rahardjo  
Pamulang

(Rabu, 19 Februari 1997)

Data 5

## Pengalaman Pahit Membeli Faxmodem

Saya membeli faxmodem US Robotics (Sportster Vi 28.8) pada 8 Oktober 1996 di Toko Mitrakom (PT Mitra Abadijaya) Glodok, Jakarta Barat. Tak lama (4/1/97) faxmodem itu sudah rusak (tidak ada *dial tone*), padahal saya memakainya paling lama setengah jam setiap hari karena jatah pemakaian internet untuk *personal access* hanya 12 jam/bulan.

Karena masih garansi, maka adik saya (Abi) membawa modem itu ke tokonya untuk diperbaiki (9/1). Petugas toko mengatakan, bahwa modem itu bisa diambil lima hari kemudian. Pada 15 Januari saya menghubungi Mitrakom, ternyata barang belum bisa diambil dan dinyatakan bahwa modem masih ada di distributor (PT Metrodata).

Pada 17 dan 20 Januari kembali saya menghubungi Mitrakom, namun jawabannya sama yaitu modem masih di distributor. Hingga 27 Januari (18 hari dari tanggal servis), ternyata mereka belum juga menghubungi saya.

Kepada Mitrakom sebagai penjual dan PT Metrodata sebagai distributor, di mana tanggung jawab dan profesionalismenya. Sebagai konsumen saya dirugikan, karena usia modem

belum sampai tiga bulan sudah rusak (sudah memakai stabilizer). Dan untuk perbaikannya lama sekali.

Sebenarnya mereka bisa memberikan modem pengganti selama masa perbaikan, sehingga saya tidak kehilangan komunikasi dengan rekan-rekan yang biasanya saya hubungi melalui internet. Kepada para pemakai komputer saya hanya berpesan, agar membeli komputer dan perlengkapannya pada tempat yang bonafide sehingga tidak mengalami kejadian pahit seperti saya.

Agus Nizami  
Jl Otista III Komp I/27  
Jakarta 13340

(Jumat, 28 Februari 1997)

Data 6

## Hati-hati Memilih KPR Citibank

Kami salah satu nasabah KPR Citibank terpaksa menulis surat terbuka ini agar pembaca lain tidak terkecoh oleh penawaran suku bunga yang menarik (murah). Kami memilih KPR Citibank karena pertimbangan ekonomis, Citibank menawarkan suku bunga relatif paling rendah pada saat itu (Januari 1995) sebesar 16,75% per tahun. Setelah berjalan kurang lebih 3 bulan (April 1995) ada pemberitahuan kenaikan suku bunga dengan alasan disesuaikan dengan keadaan pasar menjadi 19%.

Dalam waktu yang tidak terlalu lama kemudian ada kenaikan lagi 19,75%, naik lagi menjadi 20,50% terakhir 21,50%. Jadi ada 4 kali kenaikan dalam waktu hanya 1 tahun. Kami pernah mengirim surat keberatan atas kenaikan suku bunga yang dikenakan kepada kami, tetapi jawaban yang diberikan tidak memuaskan. Kenaikan suku bunga tersebut menurut kami tidak logis, keputusan sepihak dan sangat memberatkan.

Sebagai konsumen kami tidak dapat berbuat apa-apa menge-

nai hal ini karena posisi kami sangat lemah, dan harus menerima apa yang diputuskan oleh pihak Citibank. Untuk mengurangi kerugian yang lebih besar, kami mengambil keputusan untuk mempercepat masa pinjaman, walaupun sebenarnya mengacaukan perencanaan anggaran kami.

Setelah kami mengirim surat keberatan, pihak Citibank menjelaskan bahwa kenaikan pertama sebesar 3.75% karena tahun pertama kami "disubsidi" oleh pihak developer Gading Serpong, tetapi anehnya kami sebagai konsumen tidak diberitahukan.

Menurut Citibank "subsidi" tersebut adalah trik marketing, padahal bagi konsumen ini merupakan jebakan yang sangat merugikan konsumen. Alasan lainnya kenaikan suku bunga selanjutnya karena "d disesuaikan" dengan suku bunga di pasaran.

Belakangan ini kami cek mengenai penurunan suku bunga, dan kembali menanyakan kemungkinan turunnya suku bunga ke bagian Loan Service Center/KPR Citibank. Jawaban yang kami peroleh sederhana sekali bahwa saat ini belum ada penurunan suku bunga (masih stabil). Jika kami bandingkan bunga Citibank saat ini sebesar 21.50% lebih tinggi dari bank lain yang juga mendanai KPR Gading Serpong suku bunganya hanya 19%. Sedangkan pada saat pengikatan pertama suku bunga yang ditawarkan bank lain tersebut lebih tinggi dari Citibank (sangat bertolak belakang dengan pengikatan pertama kali).

Dari pengalaman kami tersebut dapat disimpulkan, trik marketing yang dilakukan Citibank-Gading Serpong tersebut bagi kami merupakan tipuan yang menyesatkan konsumen. Bila ada kenaikan suku bunga Citibank paling cepat menyesuaikan, sedangkan bila ada penurunan suku bunga tidak perlu diturunkan.

Apakah memang dibenarkan trik yang digunakan oleh pihak Citibank-Gading Serpong untuk menjebak/merugikan konsumen?

Pemegang rekening KPR  
No. 9999998/HL  
114000030860

(Rabu, 26 Februari 1997)

Data 7

## Belanja Buah di Hero Swalayan

Tidak disangka Hero Swalayan yang terbilang cukup kondang di bidang pasar swalayan mempunyai manajemen yang tidak profesional dalam menjajakan barang dagangannya, tidak jauh lebih baik dibandingkan pasar tradisional yang terbelakang. Ini saya alami ketika berbelanja (1/2) di Hero Cabang Bekasi Plaza, Bekasi.

Sewaktu saya membeli bermacam-macam buah di antaranya salak Bali ditulis salak Pondoh dalam struk. Karena saya terburu-buru "mengejar" pesawat, saat itu saya tidak sempat memeriksa dan di samping itu saya berkeyakinan bahwa buah yang sudah dikemas dalam keranjang jinjing dan telah diberi label harga pasti sudah melalui seleksi mutu.

Ternyata dugaan saya meleset, setelah sampai di rumah salak dari satu keranjang kecil itu busuk seluruhnya (sudah kedaluwarsa) dan tidak satu pun bisa dimakan. Bisa dimaklumi rasa kecewa saya saat itu, perjalanan jauh yang saya tempuh dari Jakarta - Kalimantan di hadiahi buah terlarang alias busuk.

Masih beruntung buah itu untuk keluarga. Bagaimana jika itu titipan atau oleh-oleh untuk orang lain? Mungkin pihak Hero ikut-ikutan latah menggelar obral besar atau cuci gudang, sampai-sampai buah yang busuk pun ikut diobral meski harganya tetap mahal.

Dengan kejadian tersebut diimbau kepada para pelanggan/konsumen, agar jangan mudah terkecoh dengan nama besar saja. Perlu diteliti sebelum membeli, dan diharapkan kepada pengelola Hero Swalayan agar memperbaiki sistem manajemen supaya tidak merugikan konsumen yang sudah membayar cukup mahal.

Ir Netty TDS  
Lojangan PO Box 80h  
Samarinda  
Kalimantan Timur

(Rabu, 26 Februari 1997)

Data 8

### Kiriman dari BCA Dikembalikan BNI Semarang

Sehubungan dengan surat kami yang dimuat *Kompas* 4 Februari 1997, tentang kiriman uang dari PT Gramedia/Harian *Kompas* untuk rekening Taplus kami di BNI Cabang Cepu yang sangat lambat, kami sudah menerima penjelasan dari BNI Cabang Cepu. Sebagai bank penerima kiriman, Bank BNI Cepu sudah melaksanakan kewajibannya dengan baik pada hari kiriman itu diterima oleh BNI Cepu.

Kemudian penjelasan beserta fotokopi warkat yang disampaikan BCA Cabang Jalan Gajah Mada Jakarta melalui PT Gramedia Jakarta, menyebutkan pihak BCA juga sudah melaksanakan kewajibannya, melaksanakan kiriman tersebut via BCA Semarang. Namun kiriman dengan warkat Lalu Lintas Giro No 00083/GMD/SMG/01/97-02

tanggal 24 Januari 1997 itu, ternyata dikembalikan oleh BNI Semarang, dengan alasan "Bukan PRP Kami."

Akibat penolakan ini, kami dan pihak pengirim sampai berhari-hari harus menelepon ke sana ke mari menghabiskan waktu, tenaga dan biaya telepon puluhan ribu rupiah, baru kiriman itu bisa kami terima. Belum lagi akibat yang harus kami tanggung, karena lambatnya kedatangan kiriman tersebut.

Mengingat dalam warkat Lalu Lintas Giro tersebut sudah jelas tercantum nama, nomor rekening serta bank yang dituju yakni Bank BNI Cepu, dan kiriman semacam ini sudah dilakukan amat sering selama bertahun-tahun tanpa pernah dikembalikan, apa sebetulnya alasan penolakan tersebut? Mengapa ketika dikirim ulang dengan cara yang sama, *toh* bisa sampai ke Cepu?

Sejak dimuatnya surat kami tersebut, kami menerima sejumlah telepon, dari para pengguna jasa berbagai bank yang turut "berbagi duka." Bahkan ada yang mengalami, biaya untuk menanyakan kirimannya, sampai lebih besar dari uang yang dikirim via bank. Namun pihak bank cuma minta maaf dan dianggap selesai.

Kasus ini menyadarkan kita semua, betapa tak berdaya dan lemahnya kedudukan pihak pengguna jasa bank, meskipun jasa ini bukan cuma-cuma karena pengirim maupun penerima kiriman sama-sama mengeluarkan biaya bank. Dan pertanyaan yang paling mendasar adalah, dalam kasus pengguna jasa bank sangat dirugikan oleh pihak bank seperti ini, ke manakah harus mengadu, meminta perlindungan serta pertanggungjawaban? Adakah pihak yang mau bertanggung jawab?

AR Budidarma  
Tel (0296) 21250 Cepu

(Jumat, 28 Februari 1997)

Data 9

### Musibah di Apartemen Pondok Indah

Pada hari Senin tanggal 3 Maret 1997 tepatnya pukul 13.45 saya mendapatkan musibah di Apartemen Pondok Indah yang mengakibatkan dua ujung jari tangan kiri saya putus.

Hal ini bisa terjadi dikarenakan pintu yang saya gunakan pada saat saya lalui tertutup secara tiba-tiba.

Saya mohon kepada pengelola Apartemen Pondok Indah untuk memperbaiki pintu tersebut sehingga tidak ada lagi korban berikutnya.

Nama dan Alamat  
ada pada Redaksi

(Kamis, 2 Maret 1997)

Data 16

### Perjalanan Surat Kilat Dua Minggu

Tanggal 23 Desember saya mengirim surat kilat (perangko Rp 700) melalui Kantor Pos Terminal Blok M Jakarta (cap pos Jakarta 23.12.96) kepada Ibu Meyti S Tangkere, SH, Kanwil Departemen Kehakiman Sulut di JIP Diponegoro No 87, Manado 95112.

Pada tanggal 28 Desember saya sudah berada di Manado, namun surat itu belum diterima yang berhak. Surat kilat yang dikirim dari Jakarta 23 Desember 1996 itu baru diterima yang berhak tanggal 7 Januari 1997 (cap Pos Manado 05.01.97) yang berarti sudah mengadakan "perjalanan" selama 14 hari (dua minggu).

Akibat keterlambatan itu isi surat menjadi tanpa nilai karena sudah basi. Percuma membuang uang, waktu dan energi berpos. Mohon penjelasan dari PT Pos Indonesia sebagai perusahaan pelayanan masyarakat.

Drs Benny Ratag BLP  
Jl P Diponegoro No 88  
Manado 95112

(Minggu, 16 Maret 1997)

Data 11

## Mana Tunjangan yang Dijanjikan?

Mewakili rekan-rekan guru SLTP swasta se-Jawa Barat peserta Pelatihan Kemampuan dan Metodologi Mengajar, dengan segala hormat, kami meminta penjelasan dari para bapak pelaksana proyek pelatihan mengenai tunjangan dana yang dijanjikan sesuai dengan yang tertera dalam surat edaran dari Kanwil P dan K Prop. Jawa Barat Nomor: 794/I02.07/KP/69.

Hingga saat ini, tunjangan yang dijanjikan itu belum sampai ke tangan kami. Sedangkan pelatihannya sudah berakhir pada tanggal 25 Januari 1997 yang lalu.

Yang menjadi permasalahan kami adalah ketidakjelasan informasi mengenai tunjangan itu dari pihak pelaksana proyek. Padahal kami sudah menanyakan hal tersebut kepada pihak yang berkompeten. Akan tetapi, jawaban yang kami terima hanya 'dalam proses' dan 'sabar'. Sebagai orang yang berpendidikan, tentunya kami tidak menerima jawaban semacam itu. Karena sabar itu pasti ada batasnya 'kan?

Bagi kami yang sebagian besar sebagai guru honorer yang mengikuti pelatihan itu, tunjangan yang dijanjikan itu sangatlah berarti. Apalagi sebagian dari kami sudah berkeluarga.

Demikianlah keprihatinan kami. Kejelasan informasi dari bapak-bapak yang berwenang sangat kami harapkan secepatnya, jangan sampai menimbulkan prasangka yang bukan-bukan.

Nama dan alamat  
ada pada Redaksi

(Senin, 17 Maret 1997)

Data 12

## Kalengan Kedaluwarsa

Tanggal 5-2-1997 saya berbelanja di Hero Supermarket

Srengseng. Karena hari raya Lebaran biasanya sulit mencari sayuran, maka saya membeli makanan kalengan untuk beberapa hari.

Karena kurang teliti saya langsung saja mengambil 3 kaleng Ma Ling dan 2 kaleng Sardencis. Dua hari kemudian pada saat Ma Ling tersebut digoreng warnanya hitam dan pada waktu saya lihat ternyata semua kalengan yang saya beli sudah kedaluwarsa. Kalengan Maling kedaluwarsa pada tanggal 24-11-1996, 25-11-1996 dan Sardencis 23-08-1996, 20-08-1996.

Bagaimana Hero masih menjual makanan yang sudah kedaluwarsa dan asam? Bagaimana jika anak kecil sudah memakannya?

Sungguh mengecewakan sekali, selama saya berbelanja di Hero saya tidak pernah berpikir bahwa Hero akan menjual makanan yang sudah tidak dapat dimakan. Kepada para pembeli lain harap hati-hati jika berbelanja di Hero.

Meike T  
Grogol Utara  
Jakarta

(Senin, 17 Maret 1997)

## Imbauan untuk Perumka

Saya mewakili rekan-rekan keberatan dengan surat edaran yang dikeluarkan Perumka 20/2 tentang pengunduran waktu tidak berhentinya kereta listrik ekonomi di Stasiun Gambir, yang kemudian diperpanjang sampai dengan 31 Maret 1997.

Pertimbangannya, Stasiun Gambir merupakan lokasi yang strategis bagi penumpang untuk melanjutkan perjalanan atau ke tempat-tempat pekerjaan (ada bus umum untuk segala jurusan melewati Stasiun Gambir).

Pihak Perumka tidak memberikan alasan lebih konkret terhadap surat edaran itu, sedangkan masa arus mudik dan balik Lebaran serta masa libur sekolah sudah lewat dan situasi sudah normal lagi.

Perumka diimbau memperhatikan hal-hal sebagai berikut: Masyarakat yang berpenghasilan pas-pasan jangan diperberat lagi beban dengan mengeluarkan biaya ekstra untuk menuju ke tempat pekerjaan.

Kami harapkan pihak Perumka lebih bijaksana sehingga tercipta keseimbangan antara pihak pengelola dengan pihak pengguna jasa angkutan kereta listrik khususnya kereta listrik ekonomi.

Desriwan  
Kampung Blimbing  
Depok

(Kamis, 2 Maret 1997)

## Surat Kilat dari Jakut ke Jaksel

Hari Senin (2/1) sekitar pukul 10.00 WIB teman saya beralamat di Bangun Cipta Sarana, Kelapa Gading Timur, Jakarta Utara (Jakut) mengirim surat berisi foto untuk saya dengan alamat Jl Bukit Golf II, Pondok Indah, Jakarta Selatan (Jaksel). Namun, surat yang ditunggu-tunggu itu belum diterima juga setelah sekitar dua minggu berikutnya.

Apa arti surat kilat pada saat ini yang telah menggunakan sarana serba canggih seperti penggunaan satelit dan lain sebagainya bila untuk surat yang dikirim dari wilayah Jakarta Utara ke Jakarta Selatan saja tidak sampai dalam tempo dua minggu lebih, bahkan nyaris hilang tidak jelas tersasar ke mana surat kiriman untuk saya tersebut? Di samping itu, saya juga sering berkirim surat ke Radio Pelangi Nusantara di TMII (Taman Mini Indonesia Indah), Jakarta Timur, dengan menggunakan perangko kilat Rp 700, namun baru tiba pada alamat setelah sekitar 10 hari kemudian.

Seharusnya yang namanya kilat begitu cepat berlalu pada waktu turun hujan, hanya melintas dari pandangan mata. Apa artinya kilat pada pos jika kiriman surat tibanya harus memakan waktu begitu berlarut-larut?

Saya teringat pada zaman republik ini baru mengenyam kemerdekaan, ketika itu pengiriman surat cukup lancar tidak seperti zaman serba canggih seperti sekarang ini. Berapa jarak antara Jakarta Utara ke Jakarta Selatan, dan Jakarta Selatan ke Jakarta Timur? Padahal alamat yang tertulis cukup jelas dan lengkap dengan kode pos.

Soekanta  
Jl Seroja IV H-5 RT 006/05  
Kompleks Marinir Cilandak  
Timur, Pasar Minggu  
Jakarta Selatan 12560

(Minggu, 16 Maret 1997)

Data 14

### Parkir Sepeda Motor di Mega Mal Pluit

Hari Sabtu (8/2) sekitar pukul 18.00 WIB ketika saya selesai berbelanja dan hendak mengeluarkan sepeda motor di Mega Mal Pluit, Jakarta Utara, di loket pemeriksaan, petugas (ketika itu Satpam) setelah memeriksa karcis dan STNK juga meminta tambahan retribusi parkir sebesar yang telah dibayarkan ketika pertama kali masuk.

Padahal pada karcis yang berlaku jelas sekali tertera bahwa pembayaran retribusi hanya satu kali ketika masuk atau berlaku untuk satu kali masuk. Ketika hal itu ditanyakan kepada petugas, dengan galak ia tetap memaksa meminta bayaran lagi.

Masalahnya bukan besar atau kecilnya retribusi, tetapi jaminan kenyamanan yang seharusnya dapat diberikan kepada konsumen. Jika memang peraturan, konsumen tidak keberatan mengikuti ketentuan yang berlaku dan tertulis dengan jelas. Mohon tanggapan dari pengelola.

Setiadi  
Jakarta

(Minggu, 2 Maret 1997)

Data 13

### Komputer Parkir di Kelapa Gading Mal

Berdasarkan pengalaman yang ketiga kalinya ini, saya menceritakan sistem komputer parkir di Kelapa Gading Mal, Jakarta Utara, dan diharapkan bisa menjadi koreksi untuk pengelolanya.

Setiap kali akan keluar, saya selalu mengamati jam tangan atau jam di mobil selalu sama (waktu masuk jam sesuai dengan jam tangan/jam mobil). Saya selalu sengaja keluar sekitar lima sampai tujuh menit sebelum batas waktu parkir, sehingga diperkirakan waktu pembayaran pas, tidak ada tambahan kelebihan jam parkir.

Tetapi kejadiannya selalu meleset, komputer parkir melebihi sekitar satu sampai dua menit. Ketika saya mencoba klaim, petugas mengatakan ia hanya menekan tombol dan tidak mengubah jam. Saya harapkan pengelola lebih jujur dan tolong jam yang di komputer dapat terlihat setiap pengguna jasa parkir. Sangat disayangkan jika akal-akalan seperti ini melebihi kecanggihan komputer.

Bambang T  
Cikoko, Jaksel

(Minggu, 2 Maret 1997)

Data 17

## Reservasi di Holiday Inn Crowne Plaza

Pada hari Jumat (14/3), kami bermaksud mengajak beberapa relasi menikmati makan malam sekaligus menyaksikan pertunjukan tarian *flamenco* di salah satu restoran Spanyol di Hotel Holiday Inn Crowne Plaza, Jakarta.

Reservasi telah kami lakukan melalui telepon sehari sebelumnya dan diterima karyawan berinisial N. Konfirmasi pun telah kami lakukan pada pagi harinya kepada seorang karyawan yang sayang sekali saya lupa menanyakan namanya, dan karyawan itu malah mengingatkan kami untuk datang sebelum pukul 20.00 WIB karena reservasi akan dibatalkan jika kami belum tiba pada pukul 20.15 WIB dengan alasan banyaknya pengunjung pada hari itu.

Kami tiba di restoran pada pukul 19.30 WIB, reservasi kami ternyata tidak ada. Namun setelah menyebutkan nama karyawan yang menerima telepon kami, mereka akhirnya menyediakan juga tempat duduk namun kami ditempatkan di salah satu sudut terpencil yang jangankan untuk melihat tarian untuk melihat tamu lain pun tidak bisa.

Pada saat itu juga kami menolak tempat tersebut, dan salah seorang karyawan kemudian menjanjikan akan memindah-

kan tempat kami jika ada pembatalan atau tamu yang tidak datang. Mengingat adanya peringatan reservasi akan dibatalkan jika ada tamu tidak datang pada pukul 20.15 maka kami bersedia menunggu.

Namun, apa yang terjadi sampai pukul 20.30 WIB kami belum dapat pindah meskipun beberapa meja tepat di depan panggung pertunjukkan masih kosong. Tentu kami tambah kecewa karena pada saat itu pertunjukkan telah dimulai, dan kami semua hanya dapat mendengar suara tepuk tangan pengunjung lain.

Hal tersebut mengecewakan kami karena ternyata nama besar dan reputasi Holiday Inn Crowne Plaza tidak sesuai kenyataan, apalagi reservasi adalah sesuatu hal yang seharusnya telah menjadi bagian pekerjaan mereka sehari-hari. Harapan kami agar peristiwa serupa tidak terulang kembali di kemudian hari.

Nama dan alamat  
ada pada Redaksi

(Minggu, 6 April 1997)

Data 18

## Halo PAM Jaya

Kami pelanggan PAM Jaya yang bertempat tinggal di daerah Teluk Gong, sudah sejak bulan Desember 1995 hingga sekarang mendapatkan air PAM yang sangat buruk kualitasnya. Air tersebut keruh berwarna hitam dan berbau sangat tajam (seperti bau air got).

Jangankan untuk minum, untuk mandi pun kami jijik menggunakannya, sementara iuran tiap bulan harus tetap kami lunasi.

Mohon kepada pihak PAM Jaya yang menyalurkan air tersebut, kiranya dapat menyelidiki sebab musababnya dan tolong kembalikan air kami menjadi bening seperti dahulu. Terima kasih.

Khui Fa  
Jalan V No. 20J  
Teluk Gong  
Jakarta 14450

(Rabu, 2 April 1997)

Data 19

## Menelantarkan Jalan, Fasum, dan Fasos

Atas nama penghuni perumahan Pondok Timur Indah, saya menulis surat terbuka ini yang ditujukan kepada PT Kreasi Graha Raya (grup dari Raya Incorp) yang berkantor pusat di Bandung, sebagai pengembang perumahan Pondok Timur Indah I dan II (PTI) berkenaan dengan ditelantarkannya jalan, got, serta sarana fasilitas sosial dan fasilitas umum (fasos dan fasum) di PTI. Kompleks PTI belum diserahkan ke Pemda Bekasi, sehingga masih berkewajiban untuk membenahi sarana.

Kondisi jalan di PTI sangat memprihatinkan, terutama jalan yang ada di bagian dalam. Bekas aspal pun sudah tidak

tampak, yang tersisa hanya jalan tanah atau timbunan puing, yang sangat becek bila hujan turun, air menggenang di sebagian besar jalan, sangat tidak layak untuk dilalui. Jalan utama memang lebih baik, belum lama ini diperbaiki ala kadarnya. Sedang jalan yang ada di bagian dalam belum pernah disentuh.

Kondisi got juga mengesankan, kadangkala tidak berbentuk got lagi, karena tertimbun tanah. Air pun tidak lancar mengalir, sehingga bila hujan turun air segera menggenangi jalan yang sudah tidak berbentuk itu. Para warga ada yang secara swadaya membenahinya, tetapi tidak seluruhnya, karena memang ini masih merupakan kewajiban pengembang untuk memperbaikinya.

Fasum dan fasos juga tidak jelas, misalnya belum ada sarana ibadah, sarana olahraga ha-

nya lapangan tenis (hanya satu baan), masih ada tanah untuk lahan fasos dan fasum yang dibiarkan telantar. Taman bermain juga tidak tersedia.

Kami telah sering membaca di *Kompas* tentang ini semua, terutama laporan dari wartawan yang berinisial im. Salah seorang pimpinan PT Kreasi dan manajer lapangannya pernah bertatap muka dengan kami dan kami telah melaporkan semuanya agar mendapatkan perhatian. Tampaknya PT Kreasi Graha Raya tetap tebal telinga, belum mau mendengar.

Perumahan PTI sudah habis terjual, namun belum ada tanda-tanda semua jalan, got, dan fasum dan fasos akan dibenahi. Kami memohon pihak Pemda Bekasi agar jangan mau diserahkan kompleks perumahan PTI bila tidak dalam kondisi yang memadai. Pihak REI kami mohon menegur PT Kreasi agar tidak ingkar janji.

Havelaarsz  
Warga Blok D PTI

(Senin, 7 April 1997)

Data 20

### Situ di Pamulang Vila, Tangerang

Dalam rangka Hari Lingkungan Hidup 5 Juni saya ingin mengemukakan satu kenyataan yang saya lihat sehari-hari berkaitan dengan masalah lingkungan. Di sekitar Kompleks Perumahan Pamulang Vila, Tangerang, ada sebuah situ (namanya kurang jelas). Saya yakin situ ini sangat penting artinya bagi keseimbangan lingkungan, terutama sebagai tempat penyedia air tawar dan air bawah tanah untuk lingkungan di sekitarnya selain memiliki sifat ekosistem yang khusus, dan banyak satwa seperti burung, reptil serta ikan menggantungkan hidupnya di sana. *Setu* ini sebenarnya sangat luas karena menyambung situ yang disebut situ

Cileduk, yang tampak dari jalan raya Pamulang-Serpong.

Situ ini beberapa waktu lalu menjadi korban karena harus dibelah dengan urukan untuk jalan Perumahan Pamulang Vila. Situ itu terkesan telantar, karena sekarang banyak ditumbuhi tanaman air yang terlihat menutupi seluruh permukaannya yang mulai mendangkal.

Saat ini kawasan itu kelihatannya menjadi semakin menarik karena di sekitar itu berdiri bangunan baru.

Dengan berdirinya bangunan itu, daerah sekitar situ itu tampaknya juga menarik orang untuk memanfaatkan situ yang terlihat telantar. Kini sudah ada gubuk berdiri setelah tepi situ diuruk.

Keadaan ini sangat memprihatinkan. Sementara banyak orang sudah mulai khawatir karena hilangnya ekosistem situ di sekitar Jabotabek, diam-diam situ ini sedikit demi sedikit "sengaja didangkalkan". Saya tidak tahu siapa yang harus bertanggung jawab atas masalah ini.

Saya yakin masyarakat berkepentingan dengan kelestarian situ itu. Mungkin Dinas PU Kabupaten Tangerang harus tu-

run tangan untuk mencegah kerusakan lebih parah. Sebelum semuanya telanjur. Setidaknya bisa diusahakan untuk mencegah dan merehabilitasi pendangkalannya.

Penanganan terhadap situ Pamulang tampaknya berhasil, dan kini banyak dimanfaatkan orang untuk tempat rekreasi pemancingan. Mudah-mudahan seruan ini mendapat tanggapan dari yang berwenang.

**Bambang Ryadi S**  
**Jl Tebah IV No 3**  
**Kebayoran Baru**  
**Jakarta 12120**

(Minggu, 22 Juni 1997)

## Renungan Seorang Guru

Tulisan ini sama sekali tidak bermaksud merendahkan wiba-

wa dan derajat rekan-rekan guru, namun hanyalah sebuah renungan dalam rangka memperingati Hari Pendidikan Nasional 2 Mei lalu.

Saya seorang guru SD golongan/ruang III/a masa kerja 15 tahun, dengan tanggungan seorang istri dan dua anak. Penghasilan yang diterima setiap bulan adalah sebagai berikut:

1. Beras, dengan kualitas sangat rendah (berbau apek, berwarna kuning, nasinya cepat basi dan tidak pulen) sebanyak 36 kg, setelah "disunat" 4 kg (dari 4 jiwa).

2. Gaji Rp 350.000,- setelah mengalami kenaikan pada bulan Mei menjelang pemilu (?), yang didahului dengan kenaikan sembilan bahan pokok.

Pengeluaran (minimal) tiap bulan: Lauk pauk (dengan menu

sangat sederhana) Rp 120.000,- sewa kamar kontrakan Rp 75.000,- rekening listrik dan air PAM Rp 25.000,- uang jajan 2 orang anak Rp 45.000,- kebutuhan rumah tangga (minyak tanah, minyak goreng, sabun mandi, sabun cuci, sikat dan pasta gigi, obat nyamuk, dll. Rp 65.000,- dan biaya tak terduga Rp 30.000,- Jumlah Rp 360.000,-

Dengan melihat penghasilan seperti itu, maka cukup ber-alasan generasi muda yang memilih profesi guru jumlahnya menempati urutan paling bawah. Dan wajar saja, agar dapurinya tetap ngebul banyak guru yang menjadi tukang ojeg, calo tanah dan sopir tembak, yang secara langsung dapat menu-runkan wibawa guru.

Setiap guru dituntut untuk meningkatkan kemampuan pro-

fesionalnya dan wawasan pengetahuannya paling tidak dengan membaca koran, namun mana mungkin dengan gaji yang pas-pasan mereka dapat berlangganan koran? Sepertinya upaya pemerintah untuk meningkatkan SDM akan sia-sia belaka, jika tidak memperhatikan nasib guru. Bukankah guru sangat berperan dalam upaya peningkatan SDM?

Saya angkat jempol dan salut terhadap program OPP yang akan berjuang untuk meningkatkan kesejahteraan dan derajat guru. Semoga hal tersebut akan dapat terwujud. Sampai saat ini secara pribadi saya belum mengetahui dan merasakan apa yang disebut sebagai "Tahun Emas."

Nama dan alamat  
ada pada redaksi

(Senin, 2 Juni 1997)

Data 21

## Voltase Listrik Berlebihan

Karena tidak jelas ke mana kami harus mengadu, maka kami ingin melaporkan sekaligus meminta tanggung jawab PLN. Pada 5 Juni 1997, antara pukul 09.00 - 10.00 WIB terjadi kenaikan voltase berlebihan pada arus listrik di perumahan karyawan Pemda DKI Pondok Kelapa, sehingga mengakibatkan kerusakan peralatan rumah tangga di lingkungan kami.

Yang membuat heran, jika kami tidak melapor, pihak PLN tidak mengetahui kejadian itu. Dengan adanya kejadian ini, kami ingin menanyakan, sampai sejauh mana tanggung jawab PLN terhadap barang-barang yang rusak akibat voltase berlebihan?

Bagaimana dampak terhadap kabel instalasi di perumahan kami? Sangat diharapkan jawaban serta perhatian serius dari aparat dan pejabat teras PLN.

Gede Sardjana  
Warga RT 015/02  
Kel Pondok Kelapa  
Jakarta Timur

(Minggu, 22 Juni 1997)

Data 23

### Kehilangan Bagasi

Saya berangkat dengan pesawat Merpati jurusan Bandung-Surabaya-Banjarmasin-Palangkaraya (Kalteng), tanggal 16 April 1997 lalu. Sesampai di Palangkaraya, ternyata satu dos barang bagasi saya tidak ada. Kejadian itu sudah saya laporkan kepada Merpati Palangkaraya.

Tetapi sampai sekarang belum ada kabar beritanya, bahkan kami sudah menghubungi langsung Bagian Bagasi Merpati di Banjarmasin. Diperoleh jawaban dari staf Bagasi Merpati Banjarmasin bernama Nanang, bahwa tidak ada barang yang tidak berlabel yang tertahan di Bagasi Banjarmasin.

Ditambahkan, bila bagasi Banjarmasin menerima yang tidak ada nomor bagasi akan dikembalikan ke bandara asal (Bandara Juanda, Surabaya).

Tapi ketika dihubungi Bandara Juanda, Surabaya bagian *lost and found* atau dengan Pak Suboyono juga menyatakan barang saya tersebut tidak ada. Padahal, Merpati Bandung mengatakan bagasi saya dengan nomor label 036223 dengan berat 16 kg sudah dikirim ke Surabaya. Jadi barang saya itu hilang di mana?

Saya sangat berharap barang tersebut bisa dikirim ke alamat Jalan Husni Thamrin No 32, Palangkaraya (Kalteng). Atas budi dan jasa baik pembaca *Kompas*, saya dan keluarga mengucapkan terima kasih.

Ny Hj R Burhanuddin Ali  
Jalan Husni Thamrin No 32  
Palangkaraya

(Sabtu, 14 Juni 1997)

Data 24

### Tayangan Kurang Sopan

Saya penggemar tayangan tentang informasi-informasi aktual yang ditayangkan petang hari, yaitu Tayangan Lintas Lima yang ditayangkan TPI (Televisi Pendidikan Indonesia) setiap hari pukul 17.00 WIB. Tetapi pada edisi Senin, 3 Juni 1997 ada sedikit tayangan yang amat sayang untuk ditayangkan, yaitu tentang sekumpulan pelajar yang sedang dihukum untuk menekankan jiwa nasionalismenya di sebuah kantor polisi dengan menyanyikan lagu *Indonesia Raya*.

Dari segi pembinaan memang rasanya baik menanamkan rasa nasionalisme bagi para pelajar yang dianggap brutal itu, namun disayangkan justru para pelajar itu dalam keadaan nyaris bugil, hanya menggunakan pakaian dalam saja mereka menyanyikan lagu kebangsaan kita.

Mohon perhatian peliput Lintas Lima kiranya tayangan yang seperti itu tidak mesti ditayangkan secara utuh, karena dari segi kesopanan ada rasa risi untuk menonton berita seperti itu.

Amsor Fachrurozi  
Mahasiswa Universitas  
Gunadarma Jakarta

(Minggu, 15 Juni 1997)

Data 25

### Pengalaman Bersama Telepon Ratelindo

Tertarik dengan segala kemudahan yang ditawarkan, saya atas nama istri telah berlangganan Ratelindo sejak Juni 1996. Sebelumnya saya sudah tanya-tanya tentang kualitas suara dan pelayanannya. Saya mendapat jawaban dari pihak pemasaran, bahwa paling lambat mulai bulan Oktober Ratelindo akan beroperasi secara penuh seperti telepon kabel biasa (Telkom) yang artinya kualitas suara relatif jernih dan dapat digunakan untuk jalur faks maupun data dengan modem sebagaimana di formulir pendaftaran juga tercantum.

Dengan penjelasan tersebut dan karena kebutuhan yang

mendesak saya memutuskan berlangganan Ratelindo dan tidak lama setelah itu saya membatalkan pendaftaran saya di Telkom yang saya lakukan beberapa minggu sebelumnya. Pada bulan pertama yang bukan percobaan semuanya berjalan lancar, termasuk rekening pemakaian juga saya terima.

Sayang bulan-bulan selanjutnya tidak demikian. Sampai sekarang saya hanya menerima rekening pemakaian satu kali itu saja, walaupun saya selalu melunasi rekening sebagaimana yang saya dengar dari komputer penjawab telepon tanpa pernah tahu rincian pemakaiannya. Hampir setiap bulan saya harus melaporkan adanya gangguan terhadap telepon yang walaupun beroperasi baik, lawan bicara saya biasanya mengeluh dengan kualitas suara kaleng.

Ingkar janji Ratelindo tidak sampai di situ, ternyata sampai sekarang Ratelindo tidak bisa dipakai untuk komunikasi data maupun faks. Kejengkelan saya memuncak karena telepon sudah tidak bisa beroperasi sejak tanggal 17 Mei tanpa adanya aksi dari pihak Ratelindo.

Setelah melaporkan kerusakan itu berkali-kali, iseng-iseng saya telepon ke bagian pemasaran dan pura-pura mau memasang baru sungguh naif ternyata saya masih mendengar janji-janji yang sama seperti tersebut.

Bagi saya iklan Ratelindo yang satu halaman koran itu tidak lebih dari umpan agar mangsa masuk ke jebakannya saja. Seandainya saya masih bisa mendaftar di Telkom dan saya bisa mendapatkan pengembalian semua uang pemasangan dari Ratelindo, saya kira itu yang akan saya lakukan. Ratelindo mana sikap profesionalismemu?

Widyanto B Andono  
Pelanggan Ratelindo  
Nomor 9104102

(Minggu, 15 Juni 1997)

Data 26

### Belanja di Mega M tidak Aman

Tanggal 17 Mei 1997 sekitar pukul 16.30 WIB saya bersama istri berbelanja di Mega M Super Mal Karawaci, Tangerang. Ketika istri akan mengambil sesuatu dari tasnya, ia sangat terkejut karena tas sudah robek disilet orang. Kami ingat-ingat, pada saat memilih buah memang terasa ada seorang wanita yang berusaha mendesak istri saya. Masih beruntung tidak ada barang yang hilang.

Kami berusaha mencari petugas keamanan di sekitar lokasi untuk melapor, tapi tidak dijumpai. Akhirnya kami laporkan pada staf berbaju putih dekat *customer service*. Petugas itu hanya mengucapkan terima kasih atas laporan kami.

Imbauan kami, agar pihak manajemen Mega M lebih memperhatikan dan meningkatkan lagi sistem pengamanan agar kenyamanan dan ketenteraman berbelanja dapat lebih terjamin. Karena menurut kasir, hal tersebut sudah beberapa kali terjadi.

Dan bagi pengunjung agar selalu waspada akan kejadian serupa. Hindari tempat yang berdesakan, segera curiga bila ada orang yang berlaku aneh tidak terkecuali orang yang berpakaian perlehte.

Buyut Sartono  
Serpong  
Tangerang

(Minggu, 15 Juni 1997)

Data 30

### Sertifikat LB LIA Terlambat

Saya tujukan surat ini kepada pimpinan LB LIA Ciputat atas saran Sdr Mulyono, salah seorang karyawan mindik ruang 204. Saya seorang siswa LB LIA Ciputat, ingin bertanya bagaimana prosedur pembuatan sertifikat di LIA? Sebab saya sudah membayar uang ijazah sejak 5 Maret 1997, juga telah mengumpulkan pasfoto (3 x 4) sejak lulus dari peringkat yang bersangkutan.

Namun, sampai saat ini (27 Mei 1997) belum juga mendapat sertifikat. Dan yang membuat saya sangat kesal, satu bulan lalu saya tanyakan ternyata belum ada, bulan ke-2 belum

ada dan terakhir pada tanggal 27 Mei 1997 juga belum ada. Tambah lagi ternyata pasfoto saya tidak ada, bahkan nama saya juga tidak ada (tidak terdaftar).

Terlebih lagi karyawan administrasi memberikan pernyataan yang tidak masuk akal dan tidak bersahabat, cenderung seperti orang mencari-cari alasan karena sudah tidak bisa lagi menjawab pertanyaan saya.

Kejadian tersebut tidak hanya terjadi pada saya, namun juga pada adik saya yang sampai saat ini juga belum menerima sertifikat karena pasfotonya hilang entah ke mana. Hal ini sangat saya sesalkan, pada saat LIA menaikkan uang kursusnya namun tidak ada perbaikan pelayanan.

Saya punya usul, apabila LIA ingin menaikkan uang kursus sebaiknya kenaikan hanya berlaku untuk siswa baru pada term tersebut.

Firmansyah  
Siswa LB LIA  
Ciputat-Int 4

(Senin, 16 Juni 1997)

Data 28

### Kerusuhan dan "Kambing Hitam"

Adalah suatu tragedi nasional kerusuhan dan kebrutalan massa saat kampanye ataupun di luar kampanye. Tidak seluruhnya be-

nar analisa beberapa pejabat atau tokoh masyarakat yang menyatakan, bahwa kerusuhan di-dalangi/ditunggangi/disusupi oleh orang-orang yang ingin menggagalkan pemilu. Sedemikian mudah untuk mengata-kan atau mengkambing-hitamkan suatu kelompok tertentu sebagai penyebab kerusuhan tersebut seakan ingin cepat cuci tangan.

Siapa pun yang melakukan kerusuhan adalah masih bangsa kita, rakyat Indonesia yang notabene di bawah bimbingan bapak-bapak wakil rakyat, pemuka rakyat dan pejabat. Saya setuju dengan ungkapan Bapak Solihin GP di *Kompas* (27/5) yang menyatakan, dengan adanya kerusuhan jangan salahkan rakyat tapi berkacalah bahwa itu adalah salah satu kegagalan pimpinan di antara sekian banyak keberha-

silan yang telah diraih.

Justru dari maraknya kerusuhan, semua orang harus lebih berhati-hati dalam bicara atau berpendapat. Jangan sampai memperkeruh suasana yang sedang pincang, apalagi jika ucapannya dimuat dalam media massa. Rakyat Indonesia adalah rakyat yang terbuka mata hatinya dan bisa berpikir serta menilai.

Saat ini yang lebih penting adalah mempelajari penyebab timbulnya kerusuhan, sebab bagaimanapun kerasnya penanganan oleh semua pihak kalau tidak dicari akar permasalahannya maka kerusuhan adalah bahaya laten yang setiap saat mudah timbul kembali.

Kata kuncinya, jiwa kesatria untuk mengantisipasi kerusuhan dalam masyarakat. Rupanya masih banyak di antara kita yang melupakan jiwa kesatria karena berbagai sebab yaitu karena perut, karena kursi/ambisi, ego.

Pemilu itu untuk siapa? Untuk rakyat. Pembangunan itu untuk siapa? Untuk rakyat. Jadi siapa

pun yang berjuang bukan semata-mata untuk rakyat maka pasti akan digugat oleh rakyat, tidak sekarang, pasti nanti. Jangan pernah bicara bahwa pembangunan hanya dilakukan oleh atau untuk kelompok tertentu, karena yang berbeda hanyalah pendapat saja. Sedangkan semua gerak dan hati menuju masyarakat Indonesia yang adil, makmur, sentosa berdasarkan Pancasila.

Perbedaan pendapat bukan tabu atau jadi musuh, karena itu kekayaan kita. Jika dilandasi dengan jiwa kesatria Pancasila maka dari perbedaan pendapat itu akan melahirkan suatu keputusan yang lebih baik dan lengkap.

Nanang Subiyakto  
Purwakarta

(Senin, 16 Juni 1997)

Data 27

Data 29

### Siaran Ulang TVRI

Sebagai warga negara yang baik, saya sangat mendukung langkah-langkah yang ditempuh TVRI menayangkan secara langsung segala yang berhubungan erat dengan kegiatan kenegaraan RI seperti upacara kenegaraan tanggal 17 Agustus, peringatan hari Kesaktian Pancasila, Sidang Umum MPR dan lain sebagainya.

Tapi, ada satu hal yang membuat saya agak kurang setuju yaitu penyiaran ulang yang ditayangkan TVRI dan TV swasta lainnya di malam hari (biasanya pukul 19.30).

Kurang cukupkah siaran langsung yang ditayangkan pada pagi hari sehingga harus diulang di malam hari? Menurut saya, siaran ulang itu kurang efektif karena siaran ulang tersebut sangat membosankan, terutama para ibu rumah tangga yang kebanyakan waktunya dihabiskan di rumah. Bagi mereka yang belum sempat mengikuti siaran tersebut, masih bisa membaca surat kabar pada kesokan harinya. Efektifnya, bila memang harus ada siaran ulang sebaiknya cukup hanya TVRI saja tidak perlu mewajibkan TV swasta untuk menayangkan siaran ulangan tersebut. Saya berharap TVRI mengerti maksud baik saya. Semoga TVRI benar-benar bisa menjalin persatuan dan kesatuan.

Ahmad Kurniawan  
Jl Ujung Harapan No 19  
RT 05/VII Tanah Baru  
Cirebon

(Minggu, 15 Juni 1997)

### Benadryl Tercemar

Sudah bertahun-tahun kami sekeluarga selalu setia menggunakan Benadryl DMP sebagai obat batuk keluarga, namun kali

ini kecewa terhadap bau yang tidak lazim. Rasa maupun bau obat itu seperti tercemar oleh serangga kecoa.

Kami tidak tahu apakah botol kemasan Benadryl yang tercemar atau cairan sirup obat tersebut yang tercemar. Untuk memudahkan pemeriksaan pihak pabrik (PT Warner Lambert Indonesia) kami sertakan No Batch: 493056, kedaluwarsa: Mei 1999.

Sebagai bukti, obat tersebut tetap kami simpan, walaupun akhirnya kami harus merogoh kocek lagi untuk membeli Benadryl DMP baru yang tidak terlalu murah harganya.

Inge RM  
Sunter, Jakut

(Senin, 16 Juni 1997)



## Aksi Corat-coret Kalangan Pelajar

Beberapa tahun terakhir ini terjadi fenomena (baru) di kalangan pelajar, baik SMU, SLTP dan mulai diikuti anak-anak sekolah dasar. Ungkapan suka cita karena lulus ujian, diwujudkan dalam aksi corat-coret baju.

Aksi corat-coret (baju dan tubuh) pelajar yang baru lulus sesungguhnya bukan budaya kita, bukan sikap etik-edukatif yang diajarkan para guru di sekolah mana pun. Bahkan aksi itu kini cenderung mengarah pada kebrutalan, keributan, mengganggu keamanan/ketenteraman masyarakat karena diikuti aksi di jalan-jalan, bergerombol di sudut-sudut perempatan jalan atau di tempat umum seperti terminal dan halte.

Aksi corat-coret tentu sudah diantisipasi sekolah masing-masing. Namun, ternyata aksi ini dilakukan di luar lingkungan sekolah dan di luar pengawasan dan kontrol guru (sekolah). Untuk itu, saya mengusulkan, aksi corat-coret ini harus ditangani intensif dan terpadu antara sekolah (guru), masyarakat (orangtua/wali), dan aparat pemerintah terkait (Kandepdikbud, Kepolisian dan lain-lain). Semua pihak harus sepakat melarang pelajar bercorat-coret, meski hanya sekadar tanda tangan di baju seragam sekolah.

Aksi corat-coret terjadi setiap akhir tahun ajaran. Kita tentu sepakat bila aksi ini segera ditinggalkan dan diganti dengan kegiatan yang etis-edukatif, konstruktif, dan bermoral. Misalnya mengadakan tasyakuran, berdoa bersama, sujud syukur, dan lain-lain.

Selanjutnya kita tunggu tanggapan tindak lanjut dari berbagai pihak terkait atas aksi corat-coret yang telah menggugah rasa keprihatinan kita semua.

**Nasirudin Kandar**  
Guru swasta  
Ciledug, Tangerang

(Minggu, 22 Juni 1997)

## Bagaimana dengan Pegawai Tetap?

Menyimak Peraturan Pemerintah (PP) No 12/1997 dan Keputusan Menteri Keuangan No 229/KMK.04/1997 dapat disimpulkan bahwa kebijakan itu hanya mengena pegawai tidak tetap/pegawai harian. Bagaimana dengan pegawai tetap yang penghasilannya hanya berkisar batasan PTKP dan UMR saja?

Jika penghasilannya ada di atas Rp 144.000, tetapi masih di bawah atau sama dengan Rp 172.500 untuk wilayah Jakarta, misalnya, apakah terhadap pegawai tetap yang demikian ini, PPh Pasal 21 juga akan ditanggung pemerintah?

Hal ini saya rasa perlu untuk diberi penjelasan tersendiri sehingga tidak menimbulkan penafsiran berbeda-beda dalam masyarakat.

**Drs Boles Janala**  
Agung Utara Blok  
A 17B No 12  
Sunter Podomoro  
Jakarta 14350

(Minggu, 22 Juni 1997)

### Biaya "Siluman" Surat Keterangan

Kami hendak mengadakan permasalahan kami sehubungan dengan pelayanan di Kelurahan Marunda, Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara yang dirasakan merugikan masyarakat karena banyaknya biaya "siluman" dalam pembuatan surat keterangan.

Sebagai contoh, baru-baru ini kami membuat surat laporan kelahiran untuk anak yang lahir pada tanggal 29 Mei 1997 dan kami buat pada tanggal 4 Juni 1997. Kami diterima salah seorang pegawai kelurahan (nama lengkap kurang jelas tetapi biasa dipanggil Pak "D"). Sesuai ketentuan yang tertulis di kelurahan biaya Rp 1.000 untuk WNI (warga negara Indonesia).

Tetapi menurut pegawai kelurahan, biayanya yang harus dibayar Rp 7.500. Ketika ditanyakan mengapa biayanya tidak sesuai dengan ketentuan yang ada, jawabnya biaya sudah naik dan sekarang menurut ketentuan dari pemerintah daerah dari Rp 1.000 menjadi Rp 7.500.

Kami sebagai warga negara ingin mematuhi peraturan yang ada, namun ternyata oknum-oknum pemda sendiri mempersulit rakyat kecil dan memperkaya diri dengan "memeras" rakyat kecil. Mohon kepada pihak berwenang menindak tegas oknum tersebut agar pemerintah menjadi bersih dan berwibawa.

**Wilda Widayanti  
Marunda, Cilincing  
Jakarta Utara**

(Minggu, 27 Juli 1997)

### Kali Bersih Hanya Impian Warga

Program Kali Bersih yang di-canangkan Gubernur DKI Jakarta tampaknya hanya merupakan impian bagi kami warga Jl Mangga Besar II, Kelurahan Maphar, Kecamatan Taman Sari, Jakarta Barat. Betapa tidak, kawasan tempat tinggal kami telah menjadi tempat penumpukan sampah yang memenuhi hampir separuh jalan. Belum lagi sampah yang ada pada gerobak-gerobak sampah yang juga "diparkir" di tempat yang sama.

Beberapa saat lalu kami sempat menaruh harapan dengan adanya pemberian pagar di sisi jalan. Tetapi akibat dari membludaknya sampah, pagar ini menjadi terdesak dan rusak.

Tampaknya gejala penumpukan sampah itu akan terus berkembang subur. Hal ini sudah terlihat dari adanya penambahan lokasi penumpukan sampah baru di ujung pertemuan Jl Mangga Besar II dengan Jl Mangga Besar Raya. Mohon bantuan Bapak Gubernur untuk membantu kami memenuhi impian akan kawasan bersih dan teratur.

**Warga Jl Mangga Besar II  
RT 011/08  
Kel Maphar  
Jakarta Barat**

(Minggu, 27 Juli 1997)

Data 35

### Pembantu dari Jasa Penyalur

Kami pengguna jasa "TA" penyalur pembantu di kawasan Terogong, Jakarta Selatan. Beberapa kali penyalur ini memberi kepada saya pembantu yang walaupun dia katakan sudah dia kenal bertahun-tahun dan pernah dia "masukkan" bekerja di daerah-daerah elite di Jakarta, seringkali tidak dapat bekerja dengan baik. Beberapa hari mereka malah melarikan

diri dengan membawa barang-barang kami.

Si Dedi yang kami izinkan berjalan-jalan Sabtu sore dan latihan taekwondo setiap Minggu siang, melarikan diri setelah enam bulan bekerja. Baru-baru ini saya lihat dia lenggang-kangkung di Jl Fatmawati memakai kemeja anak saya.

Si Sadam lari kembali ke penyalur itu tanpa izin. Kami susul, dia dengan santai sedang menunggu majikan baru dengan memakai seragam yang kami sediakan untuk pembantu-pembantu kami. Lagi-lagi, "kabur" sebelum dua minggu bekerja. Pihak penyalur diam saja dan berjanji, si Sadam akan mengembalikan seragamnya namun tidak pernah ada realisasinya.

Senin 23 Juni '97 subuh si Edi juga melarikan diri setelah seminggu bekerja pada kami bersama istrinya. Siti, sang istri sudah keluar sebelumnya karena orangtuanya sakit. Tetapi Edi ingin tinggal kerja terus. Ternyata kemudian dia menghilang dengan membawa gergaji listrik, alat amplas listrik, bor listrik, alat profil listrik, pompa cadangan untuk kolam ikan dan entah apa lagi yang belum ketahuan.

Kami adukan kepada penya-

lurnya yang bersumpah tidak mempunyai KTP maupun fotokopi KTP si Edi, padahal biasanya selalu dia minta pada si pembantu sebagai jaminan buat pelanggan. Saya minta alamat terdahulu di mana Edi pernah bekerja (katanya di Menteng, tapi kata Siti di Pondok Indah), tetapi tidak mau memberikan dengan alasan majikan terdahulu sudah tidak ada hubungan lagi dengannya.

Kepada yang kedatangan Edi dan Siti, berhati-hati dan tolong beri tahu kami. Ciri-ciri Siti berkulit kuning, tinggi lebih kurang 158 cm, rambut sedikit melewati bahu, hidung pesek, agak sipit. Edi berkulit lebih gelap, pendek kekar (sekitar 155 cm), berkumis, rambut berombak, merokok. Mereka berumur sekitar 30-an dan mengaku dari Tegal (menurut penyalurnya dari Pacitan), tetapi berlogat Betawi. Keduanya bertampang jujur.

Hati-hati juga terhadap calo pramuwisma yang selalu mengatakan mengenal anak buahnya dengan baik, tetapi begitu ada kejadian seperti ini langsung lepas tangan.

Sharifah P  
Telp 750 5120  
Jaksel

(Minggu, 27 Juli 1997)

Data 36

## Lubang Sekitar Tugu Monas

Pertengahan bulan Juli kami bersama cucu (2 tahun) ke Tugu Monas, Jakarta Pusat. Mobil diparkir di bawah tugu Monas yang sedang ramai dikunjungi beberapa keluarga bersama anak-anak untuk berekreasi.

Menurut penjual makanan, sekitar tugu Monas setiap pagi dan malam hari memang menjadi tempat rekreasi bagi keluarga apalagi pada musim liburan.

Namun, sayang saat kami akan santai dan berlari-lari kecil dengan cucu ternyata cukup banyak lubang yang sangat berbahaya tanpa tutup di sekitar Monas. Lubang-lubang itu luasnya sekitar 1,5 x 1,5 meter persegi. Dapat dibayangkan jika terperosok, apalagi anak-anak kecil, sangat mengerikan akibatnya.

Sekitar 8 - 10 tahun lalu kerabat saya ketika mengajak keluarganya dari kampung berekreasi ke Monas, saat mundur untuk foto terjatuh ke dalam salah satu lubang dan akibatnya koma di RSCM sekitar 5 bulan dan mengalami operasi otak sampai 2 kali.

Sebagai warga masyarakat kami mohon perhatian Bapak Gubernur DKI Jakarta dan aparatnya menutup lubang-lubang yang sangat rawan tersebut, paling tidak dengan jeruji-jeruji besi untuk menghindarkan hal-hal yang tidak diinginkan.

Ny Sri Sumarjati Haryanto  
Komp DPR Meruya Selatan  
Jakarta Barat

(Minggu, 27 Juli 1997)

Data 37

### Kenaikan Golongan PNS di Serang Keliru

Saya seorang PNS (pegawai negeri sipil) golongan III/b di BKKBN Kabupaten Serang dengan NIP: 130366587. Pada bulan Januari 1996 sudah diusulkan agar pada tanggal 1 Oktober 1995 dapat naik ke golongan III/c (pengajuan terlambat). Pada tanggal 5 Juli 1996, SK keluar dan ada di BKKBN Propinsi Jawa Barat. Bukan naik ke golongan III/c, tapi naik dari golongan III/a ke golongan III/b. Setelah diamati ternyata kesalahan bersumber dari Nota BAKN.

Selanjutnya SK tidak diambil, dengan maksud agar diralat kembali/diperbaiki. Sampai sekarang belum ada realisasi. Upaya yang telah dilakukan masing-masing surat dari Kepala BKKBN Kabupaten Serang ke Kanwil BKKBN Propinsi Jabar No 258/KT2 02/M/96. Mengirim faksimil ke BKKBN Propinsi Jabar tanggal 22 November 1996 pukul 10.35 WIB.

Ditindaklanjuti oleh Kasubag TU BKKBN Serang ke BKKBN

Pusat tanggal 10 Maret 97, diterima oleh Saudara Ucok (Yusfan Hamzah). Disusuli oleh Staf Kepegawaian BKKBN Serang ke BKKBN Pusat tanggal 12 April 1997 sambil menyerahkan kopi Nota BAKN (yang salah) dan kopi kenaikan pangkat, juga diterima oleh Saudara Ucok.

Juga sudah diseleng dengan komunikasi ke BKKBN Pusat oleh bagian Kepegawaian BKKBN Serang melalui telepon. Sampai saat ini tidak ada tanda-tanda kapan SK saya yang benar akan turun. Siapa yang bertanggung jawab dalam hal ini dan kepada siapa lagi saya harus menghadap?

Sunarman  
Depan Untirta No 70  
Serang

(Kompas, Rabu 29 Januari 1997)



Data 38

### Mobil Hilang dan "Secure Parking"

"Secure Parking" rupanya hanya untuk meyakinkan alias *secure*, bahwa uang parkir pasti diterima. Sedangkan untuk kehilangan kendaraan yang pengelola parkirnya adalah "Secure Parking" dianggap hanya sebagai angin lalu.

Peristiwa mengecewakan yang saya alami terjadi pada tanggal 24 November 1996. Pada hari Minggu yang cerah itu saya mengendarai mobil BMW ke Mega Mal Pluit, Jakarta Utara dan memarkir kendaraan di lapangan parkir milik mal itu dengan membayar karcis yang dikelola oleh "Secure Parking".

Namun, ketika akan meninggalkan Mal menuju ke kendaraan ternyata sudah lenyap dari tempat parkir semula. Sementara kunci maupun karcis parkir masih ada di tangan saya. Sangat disesalkan manajemen Mega Mal Pluit yang menganggap, bahwa kejadian tersebut sudah biasa. Kepada pengunjung Mal itu sebaiknya ekstra hati-hati, khususnya kepada pemilik kendaraan bermotor.

T. Adidjaya  
Kedoya Utara  
Jakarta Barat

(Kompas, Senin 16 Juni 1997)