

ABSTRACT

ARDITYA CANDRA PUTRA. Politeness Strategies in Asking for Information and Asking Someone to Do Something by Customer Service Representatives.
Yogyakarta: Department of English Letters, Faculty of Letters, Sanata Dharma University, 2010.

This undergraduate thesis analyzes politeness strategies used by the customer service representatives in a cellular phone operator. In relation to politeness, the concept of face threatening act (FTA) that threatens one's face, a self public image of someone, comes along to elaborate the need of strategy. Asking for information and asking someone to do something are two areas used to see how the customer service representatives avoid the FTAs and the five strategies proposed by Brown and Levinson become the directions in saving the face.

In the problem formulation, there are two questions to answer. The first deals with the utterances used by the customer service representatives to ask for information and to ask the customer to do something. Meanwhile, the second problem deals with politeness strategies the customer service representatives use in the utterances to ask for information and to ask the customer to do something.

Since this study describes politeness strategies the customer service representatives use, the method of the study is descriptive research, specifically a case study, in which the data are recorded conversations between the customer service representatives and the customers. Since pragmatics is the study of the relationships between linguistic form and the users of those forms, it is used as the approach to analyze the data of the study.

The analysis shows that there are eight utterances to get information, eleven utterances to get clarification, seven utterances to get confirmation, and two utterances to ask the customer to do something in the three conversations. The politeness strategies that the customer service representatives use are bald on record, positive politeness, and negative politeness. Bald on record strategy is used in nine utterances to get clarification. Here the utterances do not have any mitigating devices. Positive politeness strategy is used in three utterances to get confirmation, which is shown by mitigating devices showing friendliness. Meanwhile, negative politeness strategy is used in eight utterances to get information, two utterances to get clarification, four utterances to get confirmation, and two utterances to ask the customer to do something. The use of negative politeness strategy by the customer service representatives is shown by mitigating devices which demonstrate the distance between the customer service representatives and the customers and by avoiding intruding on the customers' territory.

ABSTRAK

ARDITYA CANDRA PUTRA. **Politeness Strategies in Asking for Information and Asking Someone to Do Something by Customer Service Representatives.**

Yogyakarta: Jurusan Sastra Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Sanata Dharma, 2010.

Tugas akhir ini menganalisa strategi-strategi kesopanan yang digunakan oleh *customer service representatives* di sebuah operator telepone seluler. Berkaitan dengan kesopanan, konsep *face threatening act (FTA)* yang mengancam *face* seseorang, gambaran umum diri dari seseorang, muncul untuk menjelaskan kebutuhan akan strategi-strategi tersebut. Bertanya dan mengajukan permintaan adalah dua hal yang digunakan untuk melihat bagaimana *customer service representatives* menghindari *FTA* tersebut dan lima strategi yang dirancang oleh Brown and Levinson menjadi acuan dalam menyelamatkan *face* tersebut.

Ada dua pertanyaan yang dikembangkan di dalam perumusan masalah. Pertanyaan pertama berhubungan dengan tuturan-tuturan yang digunakan oleh *customer service representatives* untuk bertanya dan mengajukan permintaan. Sedangkan yang kedua berhubungan dengan strategi-strategi kesopanan yang digunakan oleh *customer service representatives* di dalam tuturan-tuturan untuk bertanya dan mengajukan permintaan.

Karena penelitian ini menggambarkan strategi-strategi kesopanan yang digunakan oleh *customer service representatives* maka metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif, khususnya penelitian kasus, dimana datanya adalah rekaman percakapan antara *customer service representatives* dengan pelanggan. Karena pragmatik merupakan ilmu yang mempelajari hubungan antara bentuk-bentuk bahasa dengan penggunanya, maka ilmu ini digunakan sebagai pendekatan untuk menganalisa data penelitian.

Analisis menunjukkan bahwa terdapat delapan tuturan untuk menanyakan informasi, sebelas tuturan untuk menanyakan klarifikasi, tujuh tuturan untuk menanyakan konfirmasi di dalam tiga percakapan, dan dua tuturan untuk mengajukan permintaan. Untuk strategi-strategi yang digunakan oleh *customer service representatives* adalah *bald on record*, *positive politeness*, dan *negative politeness*. Strategi *bald on record* digunakan di dalam sembilan tuturan untuk menanyakan klarifikasi. Disini, tuturan tidak memiliki *mitigating device* apapun. *Positive politeness strategy* digunakan di dalam tiga tuturan untuk menanyakan konfirmasi, yang ditunjukkan oleh *mitigating devices* yang menunjukkan pertemanan. Sementara, *negative politeness strategy* digunakan di dalam delapan tuturan untuk menanyakan informasi, dua tuturan untuk menanyakan klarifikasi, empat tuturan untuk menanyakan konfirmasi, dan dua tuturan untuk mengajukan permintaan. Penggunaan *negative politeness strategy* oleh *customer service representatives* ditunjukkan oleh *mitigating devices* yang memperlihatkan jarak antara *customer service representatives* dan pelanggan dan dengan menghindari untuk mencampuri wilayah pelanggan.