

Analisis Tindak Tutur Customer Service Bank Bri Kepada Nasabah Ditinjau Dari Perspektif Pragmatik

Fauziah Hanum¹, Zuriani Ritonga², Nova Jayanti³, Bhakti Helvi Rambe⁴

FEB, Manajemen, Universitas Labuhanbatu, Rantauprapat, Indonesia

Email: ¹fauziahhanummrp@gmail.com, ²zuriani2017@gmail.com, ³novazhrp@gmail.com, ⁴bhaktihelvirambe@gmail.com

Abstrak

Kegiatan berkomunikasi adalah kegiatan bagi manusia untuk mengekspresikan diri, menyampaikan informasi, gagasan dan perasaan melalui simbol dan lambang kata. Kegiatan dalam berkomunikasi tidak terlepas peran bahasa sebagai alat komunikasi. Bahasa merupakan satu-satunya alat untuk berkomunikasi dan berinteraksi satu sama lain yang dikeluarkan melalui alat ucap yang berbentuk suatu ujaran atau tindak tutur. Setiap ujaran yang dituturkan oleh penutur memiliki makna dan maksud tertentu sesuai dengan tujuan masing-masing. Penggunaan bahasa dalam berkomunikasi tetap harus memperhatikan lawan bicara, situasi, atau keadaan agar topik pembicaraan dapat mencapai tujuan. Oleh karena itu bahasa yang dipilih harus selaras atau sesuai dengan situasi yang dimiliki oleh manusia, bahasa dapat dibedakan secara internal dan eksternal. Secara internal artinya pengkajian terhadap bahasa hanya dilakukan pada struktur internal bahasa itu saja, seperti struktur fonologis, morfologi atau struktur sintaksisnya. Kajian secara internal akan menghasilkan penjelasan-penjelasan bahasa tersebut tanpa adanya kaitan dengan masalah lain di luar bahasa. Sebaliknya kajian eksternal adalah kajian yang dilakukan terhadap hal-hal atau faktor-faktor yang berada di luar bahasa yang berkaitan dengan pemakaian bahasa itu oleh penuturnya di dalam kelompok-kelompok sosial kemasyarakatan. Pengkajian secara eksternal akan menghasilkan rumusan-rumusan atau kaidah-kaidah yang berkenaan dengan penggunaan bahasa tersebut di dalam masyarakat. Metode penelitian yang dilakukan berjenis kualitatif yang memfokuskan pada analisis pada kualitas data. Analisis data yang dilakukan analisis pada penelitian lapangan yang meliputi: 1) menggunakan lapangan (bank BRI) sebagai sumber data langsung, 2) bersifat deskriptik analitik, 3) penelitian lebih mengutamakan proses bukan pada hasil, 4) bersifat induktif dan mengutamakan makna.

Kata kunci : *Tindak Tutur, Pragmatik, Kualitatif, Deskriptif*

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan berkomunikasi adalah suatu kegiatan bagi manusia untuk mengekspresikan diri, menyampaikan informasi, ide (gagasan) dan emosi, melalui simbol kata. Dari waktu ke waktu manusia dihadapkan dengan permasalahan sosial yang penyelesaiannya menyangkut dengan kegiatan komunikasi komunikasi yang dilakukan dengan cara yang lebih baik. Penggunaan bahasa dalam berkomunikasi juga harus memperhatikan lawan berbicara kita, situasi dan keadaan serta topik pembicaraan mencapai sasaran dan tujuan. Oleh sebab itu bahasa yang dipilih haruslah yang sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai serta bersifat membangun dalam kegiatan berkomunikasi, sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan.

Mulyana (2011:72) menyatakan bahwa apabila seseorang akan berbicara atau berkomunikasi dengan orang lain dengan tujuan tertentu, maka ia harus memperhatikan unsur – unsur dalam komunikasi yang saling bergantung satu sama lain, yaitu

pengirim/komunikator,pesan,media, penerima atau pendengar serta adanya efek dan feedback (umpan balik).

Dalam kegiatan sehari-hari manusia pasti menggunakan bahasa sebagai alat komunikasi,komunikasi yang baik, tepat serta santun akan memberikan efek terhadap keberhasilan dalam berkomunikasi.Komunikasi melalui bahasa memungkinkan setiap orang dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan fisik dan sosialnya serta mempelajari kebiasaan,kebudayaan,adat istiadat serta latar belakang lawan komunikasinya.Selain itu ,bahasa juga merupakan alat pertukaran informasi.Namun ,ada juga informasi yang dituturkan oleh komunikator memiliki maksud yang sulit untuk dipahami oleh lawan komunikasinya.Suatu proses berbahasa dikatakan dapat berjalan dengan baik apabila makna yang disampaikan oleh penutur dapat dipahami oleh lawan tutur sehingga tidak terjadi salah tafsir.Sebaliknya ,suatu proses berbahasa dikatakan tidak berjalan dengan baik apabila makna yang disampaikan penutur diresapi dan dipahami oleh lawan tutur tidak sesuai dengan yang dikendaki oleh penutur. Ketika seorang melakukan tindak tutur yang baik dan benar,yaitu tindak tutur yang tidak melukai lawan bicara,maka proses bersosialisasi pun akan berjalan dengan lancar.

Berdasarkan uraian di atas ,pragmatik hadir sebagai jembatan dalam melakukan tindak tutur yang baik .Pragmatik merupakan salah satu cabang ilmu tata bahasa yang berkaitan erat dengan tindak tutur.Konteks dalam suatu tindak tutur memiliki peran yang sangat penting.Konteks dalam suatu situasi yang berbeda akan mempengaruhi makna sebuah tindak tutur yang sama.Jadi penggunaan sebuah bahasa dapat mempengaruhi maksud dan tujuan dari tindak tutur yang disampaikan oleh pelaku tindak tutur.Dalam ilmu pragmatik,bahasa diteliti harus sesuai dengan konteks yang tidak dapat dipisahkan dan pragmatik memiliki ruang kesantunan yang baik dalam berbahasa.Salah satu ruang untuk bersosialisasi dalam lembaga perbankan adalah interaksi antara customer service dengan nasabah.Customer service adalah orang yang memberikan bantuan / pelayanan kepada nasabah.Pada dasarnya customer service adalah orang yang berinteraksi langsung dengan nasabah .Customer service merupakan salah satu ujung tombak yang sangat penting bagi sebuah lembaga dalam membangun kepuasan nasabah /pelanggan.Sedangkan nasabah adalah seseorang atau suatu badan usaha yang mempunyai rekening simpanan/pinjaman dan melakukan transaksi simpanan / pinjaman tersebut pada sebuah bank.Seorang customer service pada dasarnya mutlak harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik karena berhubungan dengan dunia kerjanya.Seorang customer service harus mampu berkomunikasi dengan pola yang tepat untuk menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan kenyamanan dan kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian di atas,penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan dengan judul “ Analisis Tindak Tutur Costomer Service Bank BRI Kepada Nasabah Ditinjau Dari Perspektif Pragmatik “.

B.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut : “Bagaimanakah tindak tutur costomer service bank bri kepada nasabah ditinjau dari perspektif pragmatik “.

C.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan data tentang tindak tutur customer service bank BRI kepada nasabah ditinjau dari perspektif pragmatik.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca pada umumnya. Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

Secara Teoritis :

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan untuk perkembangan teori-teori pragmatik dalam penelitian selanjutnya, perbaharuan menyeluruh terhadap tindak tutur berbahasa dan pengembangan ilmu bahasa.

Secara Praktis :

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi peneliti, lembaga perbankan dan mahasiswa lainnya, sedangkan bagi peneliti dapat menjadi motivasi serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan terhadap tindak tutur customer service dalam berinteraksi dengan nasabah agar terjalin komunikasi yang baik antara kedua belah pihak.

E. Kajian Pustaka

Pengertian Tindak Tutur

Dalam berkomunikasi secara lisan, maka secara langsung penutur menyampaikan dan peristiwa tutur. Peristiwa tutur dikatakan sebagai terjadinya interaksi linguistik dalam bentuk ujaran atau lebih yang melibatkan dua pihak yaitu, penutur dan lawan tutur, di dalam waktu, tempat dan situasi tertentu.

Chaer (2010: 27), menyatakan “Tindak tutur adalah tuturan dari seseorang yang bersifat psikologi, dan yang dilihat dari makna tindakan dalam tuturannya”. Dengan kata lain tindak tutur merupakan ujaran yang berupa pikiran atau gagasan yang dapat dilihat dari makna tindakan atas tuturannya tersebut. Yule (1996: 82) menyatakan bahwa “Tindak tutur merupakan tindakan-tindakan yang ditampilkan lewat tuturan, misalnya usaha seseorang dalam mengungkapkan diri mereka. Mereka tidak hanya menghasilkan tuturan yang mengandung kata-kata saja, tetapi mereka memperlihatkan tindakan-tindakan melalui tuturan tersebut”.

Berdasarkan pendapat disimpulkan atas, dapat disimpulkan bahwa tindak tutur merupakan suatu cara yang menegaskan bahwa suatu bahasa dapat dipahami dengan baik jika diungkap sejalan dengan situasi dan konteks terjadinya bahasa tersebut, baik berupa psikologi maupun sosial. Selain itu, tindak tutur merupakan suatu aspek yang membentuk peristiwa tutur pada proses komunikasi.

Jenis – jenis Tindak Tutur

Sebagai makhluk pemakai bahasa dalam berkomunikasi dengan sesama, manusia tidak lepas dari ranah pertuturan. Pertuturan akan berlangsung dengan baik, apabila penutur dan lawan tutur mematuhi aturan-aturan dalam bertutur. Nababan (1987: 4) mengemukakan konsep tindak tutur yaitu: 1) Konsep lokusi (locution) yang memandang suatu kalimat / ujaran sebagai suatu "proposisi" yang terdiri dari subjek/ topik dan predikat atau komentar. 2) konsep ilokusi (illocution) yang memandang suatu kalimat / ujaran sebagai tindakan bahasa. 3) Konsep perlokusi (perlocution) yaitu efek yang dihasilkan kalimat / ujaran pada pendengaran atau penerimaan pendengar atas ujaran itu. Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa bentuk teori atau konsep tindak tutur dapat disimpulkan ke dalam tiga tindakan, yaitu 1) tindak lokusi 2) tindak ilokusi 3) tindak perlokusi. Ketiga tindak tersebut saling berhubungan karena dalam bertutur harus memahami konsep-konsep tindak tutur agar proses komunikasi berjalan sesuai dengan diharapkan oleh penutur dan lawan tutur.

Pengertian Customer Service

Kata Customer Service berasal dari dua kata yaitu "Customer" yang berarti pelanggan dan "service" yang berarti pelayanan. Wowoluntu dalam bukunya Dasar-dasar keterampilan Melayani Nasabah Bank (1997:1), menyatakan bahwa istilah customer service yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia yang artinya melayani nasabah, dalam bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan. Secara umum Pengertian customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah serta dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Fungsi Customer Service

Kasmir dalam bukunya Pemasaran Bank (2004: 203) menyatakan bahwa fungsi customer Service adalah sebagai berikut:

1. Sebagai Resepsionis artinya bahwa customer service memiliki peran sebagai penerima tamu / nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, tenang menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini customer service harus bersikap memberikan perhatian, berbicara dengan suara yang lemah lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti.
2. Sebagai Dekskan artinya customer service adalah orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Untuk memberikan produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabahnya dalam mengisi formulir aplikasi.
3. Sebagai Salesman artinya customer service adalah orang yang menjual produk perbankan sekaligus mengadakan pendekatan / mencari nasabah baru serta mempertahankan nasabahnya lama, juga mengatasi masalah yang dihadapi nasabah termasuk keberatan / keluhan nasabah.
4. Sebagai Komunikator, artinya customer service adalah orang yang menghubungi nasabah dan memberikan hubungan baik dengan seluruh nasabah.
5. Sebagai Komunikator artinya customer service adalah orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening atau simpanan maupun pinjaman pada bank (Saladin, 1994 : 22). Sedangkan Komaruddin dalam kamus perbankan (1994 : 55) dalam blol Mira menyatakan, "Nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank". Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa badan "Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman serta melakukan transaksi simpanan dan pinjaman pada sebuah bank".

Pengertian Perspektif Pragmatik

Perspektif adalah konteks sistem dan persepsi visual adalah bagaimana cara objek terlihat pada mata manusia berdasarkan sifat spasial, atau dimensinya dan posisi mata relatif terhadap objek. Sedangkan Pragmatik adalah ilmu bahasa yang mempelajari pemakaian bahasa dikaitkan dengan konteks pemakaiannya. Makna bahasa tersebut dapat dimengerti bila diketahui konteksnya. Batasan pragmatik adalah aturan-aturan pemakaian bahasa mengenai bentuk dan makna yang dikaitkan dengan maksud pembicara, konteks dan keadaan.

Parera (2001 : 126) menjelaskan pragmatik adalah kajian pemakaian bahasa dalam komunikasi, hubungan antara kalimat, situasi, dan waktu diujarkannya dalam kalimat tersebut. Pengertian dan pemahaman bahasa pada fakta bahwa untuk mengerti suatu ujaran bahasa diperlukan pengetahuan di luar makna kata dan hubungannya dengan tatat bahasanya, yakni hubungan dengan konteks pemakaiannya. Oleh karena itu peran konteks sangat penting dalam ilmu bahasa. Dengan demikian Pragmatik adalah ilmu yang mempelajari bahasa dalam pemakaiannya serta makna yang dihasilkan oleh kalimat yang dapat diketahui dengan melihat konteks yang ada saat tuturan tersebut berlangsung sehingga dapat diketahui makna yang diinginkan oleh pembicara dengan memperhatikan konteks yang melingkupi peristiwa tutur tersebut.

F. Metode Penelitian

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Pemilihan metode ini disesuaikan dengan tujuan penelitian yaitu mendeskripsikan tentang tindak tutur customer service bank BRI kepada nasabah ditinjau dari perspektif pragmatik.

Metode deskriptif merupakan metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi dan kejadian dengan laporan penelitian yang berupa kata-kata yang berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian dalam bentuk laporan penelitian

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah hasil rekaman analisis tindak tutur customer service bank bri kepada nasabah ditinjau dari perspektif pragmatik.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis secara kualitatif yaitu menganalisis tindak tutur customer service bank bri ditinjau dari perspektif pragmatik. Adapun langkah-langkah teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Peneliti mengadakan pertemuan dengan salah satu karyawan bank bri di kota Rantauprapat.
2. Peneliti merekam percakapan customer service ketika sedang melakukan percakapan dengan nasabah dengan menggunakan alat rekaman media komunikasi.
3. Peneliti mendengarkan hasil rekaman hasil percakapan.
4. Peneliti merangkum isi percakapan customer service ketika berinteraksi dengan nasabah kedalam bentuk percakapan.
5. Peneliti mengelompokkan data – data berdasarkan prinsip-prinsip dalam menganalisis tindak tutur customer service bank bri ditinjau dari perspektif pragmatik.

Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan teknik analisis kualitatif yaitu menganalisis tindak tutur customer service bank bri ditinjau dari perspektif pragmatik. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Sugiono (2009: 337), yang menyatakan bahwa “ Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data. Data tersebut dapat dianalisis dengan menggunakan teori Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (sugiono 2009 : 337) , mengemukakan bahwa “ Aktifitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus. Aktifitas dalam analisis data yaitu mereduksi data , menyajikan data dan menyimpulkan data.

2. PEMBAHASAN

Kata pragmatik dalam kamus bahasa Indonesia tahun 2005 menyebutkan bahwa pragmatik adalah syarat-syarat yang mengakibatkan serasi tidaknya pemakaian bahasa dalam komunikasi. Pragmatik adalah studi tentang makna dalam hubungannya dengan situasi – situasi ujar. Menurut Purwo (1990:2) ”pragmatik merupakan salah satu bidang kajian linguistik yang mengkaji makna tuturan dengan cara menghubungkan faktor nonlingual seperti konteks, pengetahuan, komunikasi, serta situasi pemakaian bahasa dalam rangka penggunaan tuturan oleh penutur terhadap tuturannya. Rogers (dalam Mulyana, 2011: 69) mengatakan komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih dengan maksud mengubah tingkah laku mereka.

Untuk mencapai tujuan komunikasi ,agar pesan yang disampaikan mengena,maka pesan yang disampaikan harus tepat. Menurut Widjaja (2010:15), pesan yang mengenai sasaran harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Pesan harus direncanakan (dipersiapkan) secara baik , serta sesuai dengan kebutuhan.
2. Pesan itu disampaikan dengan menggunakan bahasa yang dapat dimengerti kedua belah Pihak dan jelas, gunakanlah bahasa-bahasa yang dapat dimengerti kedua belah pihak. Hindari penggunaan penggunaan istilah – istilah yang tidak dipahami oleh si penerima atau pendengar.
3. Pesan harus menarik minat dan kebutuhan dan kebutuhan pribadi penerima serta menimbulkan kepuasan.

Analisis tindak tutur yang dilakukan oleh customer service bersifat persuasif yang harus dapat menyakinkan nasabah.Isi pesan harus memperhatikan tujuannya yakni menarik perhatian, menyakinkan,menyentuh atau menggerakkan nasabah. Berdasarkan uraian di atas,dapat ditarik kesimpulan bahwa pragmatik adalah cabang ilmu bahasa yang mempelajari struktur bahasa secara eksternal yaitu berkaitan dengan bagaimana suatu bahasa itu digunakan dalam komunikasi.Pragmatik pada dasarnya menyelidiki bagaimana makna dibalik tuturan yang terkait pada konteks yang melingkupinya di luar bahasa,sehingga dasar pemahaman terhadap pragmatik adalah hubungan antara bahasa dengan konteksnya.

Searle (dalam Wijaya dan Rohmadi) mengatakan bahwa dalam praktiknya penggunaan bahasa terdapat tiga macam tindak tutur,yaitu pertama ,tindak tutur lokusi yaitu tindak tutur dengan kata, frasa,dan kalimat sesuai dengan makna yang dikandung oleh kata,frasa dan kalimat tersebut.Kedua,tindak tutur ilokusi yaitu tindak tutur untuk melakukan sesuatu dengan maksud dan fungsi tertentu.Ketiga,tindak tutur perlokusi,yaitu tindak tutur yang menumbuhkan pengaruh (effect) kepada mitra tutur.Dalam kegiatan komunikasi yang dilakukan seorang customer service kepada nasabah adalah komunikasi yang bersifat persuasive.Menurut Tarigan(2008:35) persuasi adalah seni berbicara dengan penanaman alasan-alasan atau motif-motif yang menuntun ke arah tindakan bebas yang konsekuen.Persuasi merupakan tujuan kalau kita menginginkan tindakan atau aksi.

Analisis Tindak Tutur Customer Service Terhadap Nasabah

Proses komunikasi bukan hanya sekedar lambang ,kata atau kalimat ,tetapi akan lebih tepat apabila disebut produk atau hasil lambang,kata atau kalimat yang berwujud perilaku tindak tutur (Searle,1969).Dalam Analisis ini akan dipaparkan mengenai tindak tutur Customer service terhadap nasabah.Tindak tutur yang dilakukan harus berkaitan :

1.Lokasi dan situasi

Data berupa tindak tutur yang didapat dari customer service dilakukan dikantor BRI Cabang Rantauprapat yang terletak di jalan Sisingamanga raja. Sementara itu situasi dilokasi tersebut situasi cukup kondusif karena tidak terlalu bising sehingga sangat mendukung proses penuturan. Proses penuturan itu terjadi selama proses interaksi antara

customer service dengan nasabah.

2. Wujud tuturan

Wujud tuturan yang terdapat pada analisis tindak tutur yang terdapat pada customer service berupa kata-kata yang diujarkan selama proses interaksi antara customer service dengan nasabah.

3. Peristiwa atau konteks

Peristiwa atau konteks yang terdapat pada customer service dengan nasabah merupakan deskripsi tentang interaksi ketika customer service sedang melayani nasabahnya. Dalam hal ini customer service harus memberikan pelayanan-pelayanan yang dapat memuaskan nasabah.

4. Jenis tindak tutur

Jenis tindak tutur yang dilakukan adalah :

1. Tindak tutur asertif yaitu pada ilokusi ini penutur terikat pada kebenaran proposisi yang diungkapkan. Tindak tutur ini berkaitan dengan pengetahuan, data, apa yang ada atau diadakan atau telah terjadi. Dengan demikian tindak tutur asertif bisa salah dan biasanya dapat diverifikasi atau disalahkan.
2. Direktif yaitu pada ilokusi ini bertujuan menghasilkan suatu efek berupa tindakan yang dilakukan oleh penutur.
3. Komisif yaitu pada ilokusi ini penutur sedikit banyak terikat pada satu tindakan dimasa depan, misalnya menjanjikan, menawarkan. Jenis ilokusi ini cenderung berfungsi menyenangkan.
4. Ekspresif (Expressive) yaitu berfungsi untuk mengungkapkan atau mengutarakan sikap psikologis penutur terhadap keadaan yang tersirat dalam ilokusi. Misalnya mengucapkan terima kasih, mengucapkan selamat, mengucapkan bela sungkawa dan sebagainya.
5. Deklaratif (Declaration). Dalam ilokusi ini adanya kesesuaian antara isi proposisi dengan realitas, misalnya mengundurkan diri, mengangkat pegawai dan sebagainya.

5. Makna Tindak Tutur

Makna tindak tutur yang diuraikan dalam analisis ini merupakan makna yang berkesesuaian dengan konteks/peristiwa dari interaksi yang dilakukan oleh costomer service sebagai penutur dengan nasabah sebagai lawan tutur. Selain itu makna tindak tutur juga harus memperhatikan konsep tindak tutur yang diuraikan sehingga peristiwa /konsep tindak tutur memiliki makna yang berkesinambungan dalam tindak tuturnya.

Tabel Rekapitulasi Analisis Tindak Tutur Customer Service BANK BRI terhadap Nasabah Ditinjau Dari Perspektif Pragmatik 1

No	Jenis Tindak Tutur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Lokusi	31	36,90
2.	Ilokusi	37	44,05
3.	Perlokusi	16	19,05
	Jumlah Tuturan	84	100,00

Setelah dilakukan analisis terhadap analisis tindak tutur Customer Service Bank Bri terhadap nasabah ditinjau dari perspektif pragmatik, dapat dilihat bahwa bentuk bahasa yang digunakan oleh customer service lebih dominan menggunakan bahasa yang bersifat persuasif yaitu yang bersifat mempengaruhi sebesar 44,05 %, memaparkan atau menjelaskan sebanyak 36,90 %, dan memberikan pengaruh agar nasabah bertindak melakukan apa yang diminta sebanyak 19,05 %. Dalam hal ini berarti customer service lebih banyak menggunakan kata-kata yang bersifat mempengaruhi nasabah agar tertarik dan bergabung menjadi nasabah Bank Bri. Bahasa yang digunakan oleh customer service adalah bahasa yang bersifat menghimbau artinya seorang customer service harus banyak memberikan pengetahuan dan pemberitahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perbankan yang bersifat positif. Imbauan-imbauan tersebut merupakan daya tarik tersendiri karena customer service memberikan contoh-contoh berupa fakta-fakta yang terjadi disekitar nasabah, misalnya resiko yang sering dihadapi oleh seorang nasabah. Dengan demikian nasabah akan merasa bahwa ketika nasabah menghadapi masalah, nasabah tersebut akan langsung berhubungan dengan customer service.

Bahasa yang bersifat persuasif merupakan bahasa yang digunakan dengan tujuan, ketika seorang penutur menginginkan adanya berupa tindakan. Tindakan dalam hal ini lebih banyak bersifat emosional. Apabila tindakan yang diharapkan tidak diperoleh tanpa adanya kepastian yang jelas, maka customer service dapat menyajikan argumentasi yang berupa bukti-bukti kepada nasabah sebagai bahan pertimbangan. Oleh karena itu untuk memperoleh suatu tindakan dari nasabah, customer service haruslah memberikan tindakan-tindakan yang dapat mempengaruhi nasabah.

**Tabel Rekapitulasi Analisis Tindak Tutur Customer Service BANK BRI
terhadap Nasabah Ditinjau Dari Perspektif Pragmatik 2**

No	Jenis Tindak Tutur	Frekuensi	Persentase %
1	Lokusi	32	51,61
2	ilokusi	17	27,42
3	Perlokusi	13	20,97
	Jumlah	62	100.00

Setelah dilakukan analisis terhadap tuturan customer service di atas, maka bentuk bahasa yang digunakan oleh customer service ke 2 lebih banyak menggunakan bahasa yang bersifat memaparkan atau menjelaskan tentang apa yang dibicarakan persentase sebanyak 51,61%, berupa bujukan atau imbauan sebanyak 27,42% dan mempengaruhi orang lain agar melakukan suatu tindakan sebanyak 20,97%. Dengan demikian customer service lebih banyak melakukan pemaparan atau penjelasan tentang hal-hal yang berkaitan dengan perbankan dalam komunikasi dalam melayani nasabah. Dengan demikian, nasabah akan merasa bahwa bank BRI adalah salah satu tabungan yang aman dan solusi yang baik bagi kehidupannya.

3. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk bahasa yang digunakan oleh customer service 1 dan customer service 2 adalah lebih condong dan dominan berupa bahasa yang bersifat membujuk. Hal ini dapat dilihat dari bujukan dan rayuan yang digunakan customer service dalam berbicara. Bujukan dan rayuan termasuk dalam bentuk persuasif yaitu seni berbicara yang menanamkan alasan-alasan yang menuntun pada tujuan yang diinginkan seorang customer service.
2. Tindakan tutur customer service lebih banyak menggunakan jenis tindak tutur ilokusi asertif daripada direktif dan komisif karena pada dasarnya customer service bersifat mempengaruhi nasabah, dan Customer service juga berusaha agar memberikan pelayanan, pengertian dan pemahaman tentang manfaat dari tabungan BRI bagi nasabah sehingga nasabah faham dan sadar tentang pentingnya tabungan untuk masa depan dan hari tua

DAFTAR PUSTAKA

1. Abidin, Y. et. al. (2014). *Kemampuan Menulis dan Berbicara*. Bandung : Rizki Press
2. Alisjahbana, S. T. (1976). *Tata Bahasa Bahasa Indonesia*. Jakarta: Dewan Rakyat
3. Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Asdi Mahasatya
4. Kotler, P dan Kevin, L, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
5. Mufid, M. (2007). *Komunikasi dan regulasi Penyiaran*. Jakarta : Kencana
6. Mulyana, D. (2011). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

7. Nababan, P.W.J. (1986). *Ilmu Pragmatik: Teori dan Penerapannya*. Jakarta : Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
8. Rahardi, Kunjana. (2009). *Sosiopragmatik*. Jakarta: Gramedia.
9. Sugiyono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta