



STRATEGI PERCAKAPAN SOPIR *GRAB* PADA PENUMPANG

SKRIPSI

OLEH:

AHMAD RIZAL RAMADHONI

218.01.07.1.127



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA

AGUSTUS 2022

**STRATEGI MEMBUKA PERCAKAPAN SOPIR GRAB PADA
PENUMPANG**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Islam Malang
Untuk memenuhi Sebagian persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia**

**OLEH
AHMAD RIZAL RAMADHONI
NPM 218.01.07.1.127**

**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA
AGUSTUS 2022**

ABSTRAK

Ramadhoni, Rizal. *Strategi Percakapan Sopir Grab Pada Penumpang*. Skripsi, Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Malang. Pembimbing I: Dr. H. Abdul Rani. M.Pd., Pembimbing II: Itznaniyah Umie Murniatie, M.Pd.

Kata kunci: strategi percakapan, sopir *grab*, penumpang

Strategi percakapan antara sopir *grab bike* dan penumpang ojek online dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang dalam berkomunikasi dinilai positif dan mendapatkan respon baik kepada penumpang. Alasan peneliti memilih fokus penelitian berupa strategi membuka percakapan, penanda pergantian percakapan, strategi menutup percakapan sopir *grab* pada penumpang yaitu karena diharapkan mampu memperluas pengetahuan dan memberikan wacana terhadap dunia kebahasaan untuk menjadikan pelayanan terbaik sebagai seni berbahasa yang kompleks terhadap berbagai unsur kebahasaan dan permainan bahasa. Penelitian ini guna memperbarui kajian mengenai strategi percakapan terhadap sopir *grab* pada penumpang.

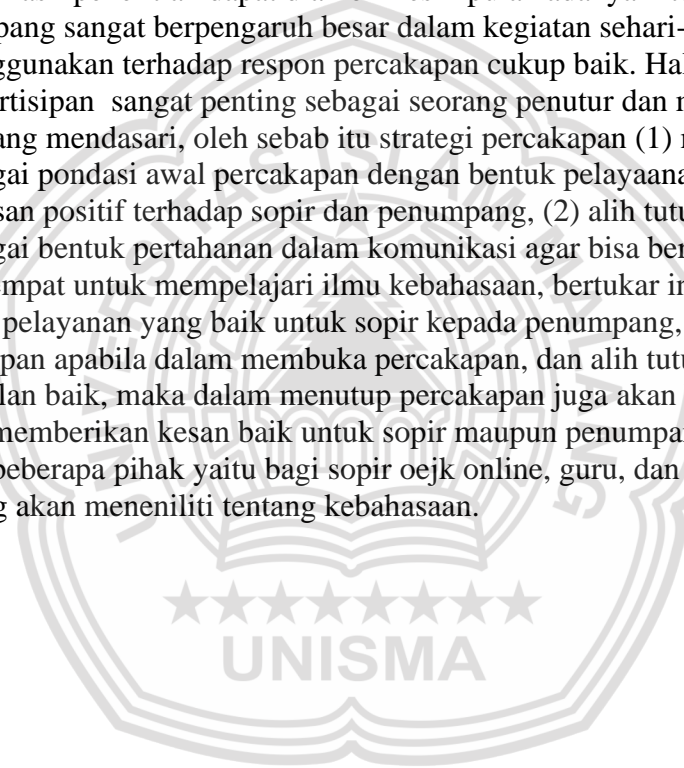
Terdapat tiga cakupan aspek yang menjadi fokus penelitian tentang strategi percakapan sopir *grab* pada penumpang, yaitu (1) Strategi membuka percakapan sopir *grab* pada penumpang, (2) Penanda pergantian percakapan antara sopir *grab* dan penumpang, (3) Strategi menutup percakapan sopir *grab* pada penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi objektif tentang strategi membuka percakapan sopir *grab* pada penumpang, memperoleh deskripsi objektif penanda pergantian percakapan antara sopir *grab* dan penumpang, memperoleh deskripsi objektif tentang strategi menutup percakapan sopir *grab* pada penumpang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif etnografi dengan jenis penelitian deskriptif, yang dimaksud peneliti menggunakan transkrip data untuk memberikan informasi interaksi sosial dan komunikasi yang berkaitan dengan kegiatan sehari-hari dalam suatu masyarakat tutur. Bentuk deskripsi dalam penelitian ini berupa data yang telah diperoleh berupa uraian dari proses hasil sopir *grab* pada penumpang dalam menggunakan strategi percakapan. Proses pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan observasi, dan transkrip pedoman. Pengecekan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi data. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Tahapan penelitian ada empat tahapan yaitu berupa tahapan pra lapangan, kegiatan lapangan, analisis data, dan penulisan laporan.

Hasil penelitian dari tiga aspek yang menjadi fokus penelitian ini, yaitu (1) Strategi membuka percakapan sopir *grab* pada penumpang, dari fokus penelitian tersebut menunjukkan ada beberapa jenis percakapan yang dilakukan, dengan menggunakan cara tersebut, sopir dalam memberikan pelayanan kepada penumpang cukup baik. (2) Alih tutur dalam percakapan, dari fokus penelitian tersebut menunjukkan ada beberapa tanda-tanda dalam percakapan, dan jenis-

jenis percakapan yang digunakan sopir pada penumpang atau sebaliknya sehingga dengan adanya pendanda tersebut percakapan akan mudah dipahami dan percakapan bisa berjalan dengan lancar, dan (3) Strategi menutup percakapan sopir *grab* pada penumpang, dari fokus penelitian tersebut menunjukkan percakapan yang baik, sebab adanya hasil strategi percakapan sopir *grab* pada penumpang diawali dengan membuka percakapan sebagai pondasi awal berjalannya percakapan dalam memberikan pelayanan yang baik, kemudian adanya alih tutur percakapan sebagai bentuk memepertahankan percakapan agar terus berjalan, dan menutup percakapan sebagai bentuk akhir interkasi sosial serta penilaian akhir dalam memberikan kesan baik atau buruk untuk sopir maupun penumpang.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan adanya interaksi sosial sopir dan penumpang sangat berpengaruh besar dalam kegiatan sehari-hari, maka hasil dalam menggunakan terhadap respon percakapan cukup baik. Hal ini didasari peran partisipan sangat penting sebagai seorang penutur dan mitra tutur, terdapat faktor yang mendasari, oleh sebab itu strategi percakapan (1) membuka percakapan sebagai pondasi awal percakapan dengan bentuk pelayanan agar memeberikan kesan positif terhadap sopir dan penumpang, (2) alih tutur dalam percakapan sebagai bentuk pertahanan dalam komunikasi agar bisa berjalan lancar, sebagai tempat untuk mempelajari ilmu kebahasaan, bertukar informasi, dan memberikan pelayanan yang baik untuk sopir kepada penumpang, dan (3) menutup percakapan apabila dalam membuka percakapan, dan alih tutur percakapan berjalan baik, maka dalam menutup percakapan juga akan berjalan lancar dan akan memberikan kesan baik untuk sopir maupun penumpang. Saran ditujukan untuk beberapa pihak yaitu bagi sopir oejk online, guru, dan mahasiswa atau peneliti yang akan meneniliti tentang kebahasaan.



BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas secara berturut-turut beberapa hal yaitu: (1) konteks penelitian, (2) fokus penelitian, (3) tujuan penelitian, (4) manfaat penelitian, (5) penegasan istilah.

1.1 Konteks Penelitian

Tahun 2022 pada saat ini hampir semua aspek kehidupan manusia berhubungan erat dengan teknologi informasi, perkembangan teknologi berkembang begitu pesat yang sangat membantu kehidupan masyarakat modern, kebutuhan terhadap informasi apa saja dapat tersedia pada aplikasi-aplikasi yang sudah tersedia di genggamannya manusia itu sendiri, telepon pintar, komputer yang semuanya itu terhubung dengan jaringan internet.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tersebut, tentunya dapat memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat saat ini, mulai dari transaksi keuangan, belanja, pembelajaran, dan transportasi online. Adanya penyedia aplikasi sangat membantu serta mempermudah aktivitas manusia dalam menjalani kehidupan sehari-hari seperti anak sekolah, anak kuliah, pekerja pabrik, pekerja kantor, mengirim paket, membeli makanan, dan jasa titip membeli kebutuhan pokok.

Kebutuhan masyarakat semakin begitu tinggi, cepat dan kompleks, tentunya membutuhkan suatu inovasi baru yang dapat mendukung khususnya dalam bidang transportasi, yang dapat memudahkan masyarakat untuk mobilitas ke suatu tempat ke tempat lainnya dengan mudah, cepat, dan efisien. Saat ini di Indonesia telah hadir kombinasi antara jasa transportasi dengan teknologi komunikasi yang dapat membantu kebutuhan masyarakat.

Seiring perkembangan teknologi komunikasi informasi, khususnya di bidang jasa transportasi online dengan hadirnya, *grab*, *maxim*, *gojek*, dan *nujuk* di Indonesia selang waktu 2014-2016, tentunya menghadirkan sebuah persaingan yang sangat begitu kompetitif di bisnis jasa transportasi online tersebut. Bertambahnya permintaan kebutuhan masyarakat jasa ojek online ini membuat perusahaan besar meningkatkan pelayanan mereka kepada para penggunanya, oleh sebab itu permasalahan pelayanan terbaik menjadi prioritas yang menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi pelayanan jasa transportasi online berkaitan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Seperti halnya pada *gojek* dengan fasilitas *gobike*, hadir pula kompetitor transportasi berbasis online tersebut antara lain yakni *grab bike*, hal ini tentunya menimbulkan persaingan ketat dalam memberikan pelayanan pada penumpang. Bisnis jasa transportasi sudah hadir di kota-kota besar terutama di Kota Malang Provinsi Jawa Timur sejak awal tahun 2017, dan masyarakat Kota Malang mulai familiar dengan jasa transportasi online. Menurut Atep Adya Barata bahwa layanan prima atau *service excellent* bertitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada pelanggan atau penggunanya. Hal terpenting dalam sebuah pelayanan prima didasarkan kepada 6 aspek penting yakni tanggung jawab, sikap, tindakan, perhatian, penampilan, dan kemampuan (Barata, 2004:31).

Kemunculan berbagai jasa transportasi online di cabang Kota Malang ini kemungkinan terjadi banyak sekali permasalahan, khususnya berkaitan dengan permasalahan pelayanan pada penumpang oleh transportasi online ini, jadi permasalahan ketika pelayanan kurang memuaskan, contoh permasalahan yang ditemukan melalui seperti melakukan survey awal penelitian ini adalah seperti sering terjadinya kekurang puasanya penumpang berkaitan dengan pengemudi transportasi online. Ada beberapa permasalahan antara lain adalah seringnya pesanan ojek online tersebut di cancel balik oleh sopir yang sudah menerima pesanan dari penumpang, dengan alasan yang tidak jelas, serta juga kurangnya keramahan sopir ojek online ketika berkomunikasi dengan penumpang, seperti cara berkomunikasi yang kurang respon, serta cenderung seperlunya saja ketika ditanya oleh penumpang, dan dapat menimbulkan kesan tidak baik oleh penumpang. Beberapa hal berkaitan kurang baiknya komunikasi antara sopir dengan penumpang dapat mendapatkan dampak tidak kepuasan bagi penumpang ketika melakukan memesan ojek online. Permasalahan tersebut dapat terjadi didalam interaksi komunikasi antar pribadi oleh sopir dan penumpang, pada saat perjalanan yang kemungkinan terjadi ketidak puasan komunikasi oleh penumpang terhadap sopir sesuai beberapa permasalahan komunikasi yang tentunya berkaitan dengan kepuasan pelayanan komunikasi sopir dengan penumpang. Perilaku komunikasi diartikan sebagai tindakan atau respon dalam lingkungan dan situasi komunikasi yang ada, atau dengan kata lain perilaku komunikasi adalah cara berpikir, berpengetahuan, berwawasan, berperasaan, dan bertindak atau melakukan tindakan yang dianut seseorang, keluarga atau masyarakat dalam

mencari, dan menyampaikan informasi melalui berbagai saluran yang ada di dalam jaringan komunikasi masyarakat setempat (Hapsari, 2007:36).

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Mulai dari berinteraksi terhadap kegiatan sehari-hari, hingga dalam mempelajari ilmu di berbagai bidang tentunya membutuhkan aktifitas komunikasi. Dalam istilah yang sederhana, komunikasi adalah proses penyampaian pengertian antar individu, yang dimaksud disini seperti menyampaikan maksud, hasrat, perasaan, pengetahuan dan pengalaman dari satu individu kepada individu yang lainnya. Pada intinya, komunikasi adalah pusat minat dari situasi perilaku dimana suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada seorang penerima dengan tujuan mempengaruhi perilaku si penerima.

Di dalam kehidupan, manusia tidak akan pernah lepas dari kegiatan berkomunikasi. Komunikasi adalah suatu aktifitas yang melekat dalam kehidupan manusia baik sebagai individu maupun hubungannya dengan manusia lain. Dikatakan aktifitas yang melekat dalam kehidupan manusia karena komunikasi menjadi alat yang digunakan dalam berinteraksi satu sama lain dalam suatu kehidupan masyarakat. Dalam lingkungan sehari-hari pun komunikasi juga merupakan suatu hal yang sangat penting, komunikasi sebagai alat atau sebagai media pen jembatan dalam hubungan antar sesama manusia. Buruknya kualitas komunikasi akan mempengaruhi buruknya sikap seseorang terhadap orang lain.

Perilaku komunikasi merupakan tindakan komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal merupakan segala bentuk simbol yang disampaikan secara terucap bahkan tertulis dengan sengaja, yang di maksud bentuk simbol adalah bahasa karena bahasa merupakan sebuah sistem simbol yang telah disepakati bersama dalam berkomunikasi. Beriringan dengan terjadinya komunikasi verbal, komunikasi nonverbal turut menjadi pelengkap, walaupun jenisnya dapat dibedakan namun kolaborasi keberadaan mereka tak dapat dipisahkan. Terkadang komunikasi nonverbal bisa menggambarkan sebuah makna dari komunikasi yang sebenarnya ingin disampaikan walaupun tidak secara terucap.

Strategi komunikasi adalah suatu hal yang esensial dalam kehidupan kita. Semua berinteraksi pada sesama dengan cara melakukan komunikasi. Komunikasi dapat dilakukan dengan cara yang sederhana sampai cara yang kompleks, namun sekarang ini perkembangan teknologi telah merubah cara kita komunikasi secara drastis.

Komunikasi tidak terbatas pada kata-kata yang terucap belaka, melainkan bentuk dari apa saja interaksi, senyuman, anggukan kepala yang membenarkan hati, sikap badan, ungkapan minat, seperhatian yang mendukung diterimanya pengertian, sikap dan perasaan yang sama. Diterimanya pengertian yang sama adalah merupakan kunci dalam komunikasi. Tahap penerimaan sesuatu dengan pengertian yang sama, maka yang terjadi adalah “dialog antara orang satu.”

Komunikasi ini berkaitan dengan kegiatan komunikasi yang ditujukan untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan. Transportasi merupakan kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat untuk memperlancar aktifitas dalam sehari-hari, karena dengan adanya transportasi dapat mengefektifkan pekerjaan dan membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Ketergantungan masyarakat terhadap transportasi sangat tinggi, dengan alasan untuk mempersingkat waktu perjalanan. Adanya alasan tersebut maka hadir inovasi terbaru di bidang transportasi, salah satu contohnya yaitu hadirnya perusahaan yang menyediakan Transportasi Online berbasis aplikasi.

Adapun yang dapat terlihat dalam perilaku komunikasi sopir *grab bike* dalam memberikan pelayanan secara puas pengguna jasa transportasi online *grab* di Kota Malang. Komunikasi yang terjalin pada penumpang secara terus menerus dari sopir *grab bike* akan membentuk perilaku komunikasi dari sopir itu tersendiri. Komunikasi verbal bisa kita lihat dari perilaku komunikasi sopir *grab bike* dapat dilihat dalam 2 aspek yakni komunikasi primer dan komunikasi sekunder. Komunikasi primer yakni komunikasi yang dilakukan oleh sopir *grab bike* pada penumpangnya secara langsung seperti tatap muka ketika sopir sudah sampai di titik awal bertemu atau penjemputan penumpang, dan ketika tiba di titik tempat penuruan atau pengantaran penumpang. Untuk proses komunikasi sekunder yakni komunikasi yang dilakukan melalui media aplikasi atau secara tidak langsung, hal itu merupakan ketika sopir *grab bike* berkomunikasi dengan penumpangnya melalui fitur chat yang sudah disediakan oleh aplikator *grab* saat mereka belum bertemu.

Interaksi yang terjadi tidaklah berlangsung berjalan dengan lancar, pada prakteknya kita harus membuat strategi berkomunikasi dengan baik, agar ketika saat ditemukannya hambatan dalam melakukan berkomunikasi supaya tidak mengganggu komunikasi itu sendiri. Komunikasi efektif yang terjadi apabila setiap individu mencapai pemahaman bersama, merangsang pihak lain melakukan tindakan, dan mendorong orang untuk bisa berfikir secara baru, maka kemampuan berkomunikasi secara efektif akan menambah produktifitas, baik individu yang bersangkutan maupun organisasinya, sehingga dapat mengantisipasi suatu masalah, membuat keputusan secara efektif, mengkoordinasikan arus kerja, mensupervisi orang lain, mengembangkan hubungan dan dapat mempromosikan jasa organisai tersebut.

Peneliti ini mendeskripsikan bagaimana membuka percakapan antara sopir *grab bike* dan penumpang ojek online dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang tersebut, dan penanda pergantian topik antara penumpang dengan sopir *grab*, sehingga dapat dikaji oleh peneliti dan juga pembaca, bahwa bagaimana sopir *grab bike* ketika dalam melakukan perjalanan bisa berkomunikasi untuk memberikan pelayanan terbaik serta memberikan kesan positif atau respon baik kepada penumpang. Begitupun juga sopir *grab bike* harus bisa memahami maksud dari penumpang seperti halnya bergantian percakapan dari topik pertama beralih ke topik lain, karena kebanyakan sopir *grab* atau penumpang ketika berkomunikasi tidak paham dengan maksud yang dibicarakan dengan hal tersebut agar tidak mengalami kesalahan pahaman atau ketersinggungan diantara sopir *grab bike* dan penumpang.

Sehubungan dengan penelitian tentang strategi percakapan sopir *grab* pada penumpang, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan adalah strategi komunikasi persuasif gojek dalam menarik minat pelanggan (2020). Penelitian ini menganalisis strategi komunikasi persuasif pengemudi, sebagai salah satu usaha untuk menyakinkan orang lain agar publiknya berbuat dan bertingkah laku seperti yang diharapkan komunikator adalah komunikasi persuasif. Seperti halnya komunikasi persuasif merupakan yang terjadi pada pengemudi gojek dengan pelanggannya sebagai tujuan dengan adanya tindakan yang membuat nyaman dan perlakuan ramah pengemudi gojek kepada pelanggannya. Dari komunikasi persuasif yang terjadi akan menimbulkan ketertarikan minat pelanggan untuk menggunakan jasa layanan gojek sehingga hal ini sangat penting untuk dikaji dimulai dari: (1) Apa saja topik yang dibicarakan antara penumpang dengan sopir *grab*. (2) Bagaimana penanda pergantian topik antara penumpang dengan sopir *grab*.

Selanjutnya Iqbal (2019) pernah melakukan penelitian menganalisis peranan komunikasi antar pribadi pengemudi taksi online dalam memberikan pelayanan pada penumpang gojek tersebut dan mengkajinya lebih dalam lagi mengenai peranan komunikasi antarpribadi pengemudi dengan penumpang taksi online dalam memberikan pelayanan, dan hambatan komunikasi antar pribadi pengemudi taksi online dengan penumpang taxi online pada saat terjadi order perjalanan serta dalam perjalanan. Kedua hal tersebut dipaparkan dengan jelas bagaimana tentang memberikan pelayanan komunikasi pada penumpang saat order perjalanan dan melakukan perjalanan.

Penelitian ini ingin menggenapi penelitian terkait dalam melakukan suatu percakapan sopir *grab* pada penumpang dengan baik dan benar serta memiliki norma-norma dalam melakukan sebuah kegiatan berkomunikasi sehari-hari, dan ini bisa menjadi wawasan tambahan bagi studi penelitian terkait ojek online pada penumpang.

1.2 Fokus Penelitian

Agar penelitian ini bisa fokus perlu adanya pembatasan permasalahan yang akan diteliti, ruang lingkup yang akan dibahas yakni mengenai sebagai berikut.

1. Strategi membuka percakapan sopir *grab* pada penumpang.
2. Penanda pergantian percakapan antara sopir *grab* dan penumpang.
3. Strategi menutup percakapan sopir *grab* pada penumpang.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan strategi percakapan sopir *grab* pada penumpang. Namun secara khusus dapat diperinci sebagai berikut.

1. Memperoleh deskripsi objektif tentang strategi membuka percakapan sopir *grab* pada penumpang.
2. Memperoleh deskripsi objektif penanda pergantian percakapan antara sopir *grab* dan penumpang.
3. Memperoleh deskripsi objektif tentang strategi menutup percakapan sopir *grab* pada penumpang.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan dan memberikan wacana terhadap dunia kebahasaan untuk menjadikan pelayanan sopir *grab* pada penumpang sebagai fokus penelitian. Pelayanan termasuk sebuah seni berbahasa yang kompleks terhadap berbagai unsur kebahasaan dan permainan bahasa. Penelitian ini juga memiliki manfaat secara paraktis sebagai berikut.

1. Bagi Sopir Ojek Online

Manfaat paraktis bagi sopir agar sopir mempelajari percakapan atau komunikasi, mengandung ilmu bahasa yang terdapat dalam percakapan. Sehingga, sopir ojek online tidak hanya mengetahui sebagai pekerjaan biasa yang hanya mengantarkan orang ke tempat tujuan lain. Namun, mengerti adanya pelayanan dengan permainan bahasa di dalamnya.

2. Bagi Guru

Manfaat praktis bagi instansi pendidikan adalah bisa menjadikan strategi percakapan sebagai media baru dalam pembelajaran menganalisis bahasa. Strategi percakapan harus hadir di ruang lingkup akademik sebagai sebuah kajian baru tentang pelayanan baik dan benar yang terkadang tidak terafiliasi menjadi sebuah kajian bahasa.

3. Bagi Peneliti Lanjutan

Hasil penenlitan ini dapat menajadi pedoman bagi peneliti atau diajadikan referensi bagi mahasiswa yang mengikuti program studi bahasa dan sastra Indonesia, memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dalam kajian bahasa, dan

sebagai sumber daya perpustakaan yang memberikan informasi tambahan yang berguna bagi pembaca dan penelitian lebih lanjut.

1.5 Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman, istilah didefinisikan sebagai berikut.

1. Strategi membuka topik percakapan yaitu dengan bertemunya orang baru dimulai dari kalimat sapaan atau memberikan senyum, bertanya mengenai tujuan, mengajukan pembicaraan dengan nada yang ramah, memberikan pujian jika mendengarkan hal yang baik, menghindari pembicaraan mengenai hal pribadi, mencari topik yang menarik, dan memberikan kesan jika anda orang yang terbuka.
2. Pergantian percakapan, pergantian peran peserta percakapan dari penutur berubah menjadi pendengar dalam menajalankan sebuah interkasi, dan memberikan penanda pergantian suatu topik secara tidak langsung.
3. Strategi menutup percakapan merupakan suatu akhiran dalam suatu interkasi, akhiran percakapan sebagai bentuk memberikan kesan baik terhadap penutur dan mitra tutur dalam berinterkasi, dan sebagai bentuk apresiasi dalam suatu percakapan.
4. Sopir *grab* merupakan seseorang yang berprofesi atau jasa yang menggunakan ojek sepeda motor yang dapat dipesan menggunakan teknologi internet dengan memanfaatkan aplikasi pada telepon genggam, sedangkan penumpang merupakan seseorang atau sekumpulan pelanggan dan konsumen yang menggunakan suatu produk yang diberikan oleh perusahaan jasa atau lebih.

BAB V PENUTUP

Bab ini dipaparkan beberapa hal, yaitu meliputi: (1) simpulan dan (2) saran. Pada bagian simpulan berisi simpulan hasil analisis tentang strategi percakapan sopir *grab* pada penumpang. Pada bagian saran akan berisi rekomendasi dan tindak lanjut penelitian.

5.1 Simpulan

Berdasarkan temuan data penelitian dan analisis data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa sopir dan penumpang dalam menggunakan terhadap respon percakapan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan partisipan berperan penting sebagai seorang penutur dan mitra tutur, terdapat faktor yang mendasari strategi percakapan 1) membuka percakapan, 2) pergantian percakapan, dan 3) menutup percakapan.

1. Membuka percakapan yang berdasarkan temuan peneliti dalam membuka percakapan juga bisa dikatakan sebagai awal mula suatu percakapan, beretika dalam bersosialisasi, peran partisipan antara sopir dan penumpang bisa menyesuaikan *power* masing-masing baik sebagai seorang penutur dan mitra tutur secara tanpa disadari atau secara tidak langsung. Dengan hal ini membuka percakapan merupakan sebagai pondasi awal untuk melakukan kegiatan bercakap atau berkomunikasi dari satu kelainnya. Dengan demikian, pondasi awal dalam berkomunikasi kuat, maka dalam melanjutkan suatu berkomunikasi interaksi sosial akan lebih lancar atau mengalir saja secara alami, secara harfiah peran membuka percakapan sebagai tolak ukur dalam beretika interaksi sosial.

2. Alih tutur dalam percakapan yang berdasarkan temuan peneliti pergantian percakapan merupakan bagian sebuah kegiatan bercakap, dengan adanya pergantian percakapan, penutur dan mitra tutur bisa saling berbagi informasi secara terus menerus. Pergantian percakapan terjadi karena tergantung situasi dan kondisi sekitar atau penutur awal bisa jadi sudah kehabisan topik percakapan kepada mitra tutur atau sebelumnya menjadi pendengar, lalu berubah menjadi penutur atau pembicara sedangkan penutur awal menjadi pendengar. Dengan adanya kegiatan bercakap seperti ini menimbulkan keseimbangan dalam berkomunikasi, serta dalam bercakap memiliki tanda-tanda secara tidak langsung, secara alami bercakap akan terus berlanjut, dan dimana tidak ada kata membosankan, karena setiap percakapan yang menjadi penutur dan mitra akan terus berganti-ganti perannya, serta pembahasan-pembahasan itu akan selalu bermunculan. Pelayanan yang baik juga dimana kita bisa memancing stimulus lawan bicara kita agar merespon apa yang kita ucapkan, maka pelayanan yang baik sangat di pengaruhi dalam memberikan kegangan dalam berkomunikasi. Dengan adanya pergantian percakapan, seseorang akan merasa nyaman, maka dengan adanya rasa nyaman, timbul adanya percakapan yang tiada hentinya atau bisa disebut dengan interaksi sosial. Jadi, percakapan tidaklah mudah untuk dilakukan, maka pergantian percakapan sangat berperan penting guna keberlangsungannya interaksi sosial, menghindari konflik, saling berpendapat, memberikan kepercayaan, dan berbagi informasi atau ilmu pengetahuan dalam bermasyarakat.

3. Menutup percakapan yang berdasarkan penemuan peneliti menutup percakapan merupakan bagian akhir dalam kegiatan berkomunikasi, dengan mengungkapkan pamit atau undur diri, hal ini merupakan salah satu bentuk kebijaksanaan dari penutur untuk sebagai penanda karakter kesantunan dalam berbahasa. Jadi, dalam menutup percakapan ini menunjukkan karakter pengguna bahasa yang menjalankan norma-norma dalam beretika, sehingga menumbuhkan aura positif lainnya, seperti halnya menghargai orang lain, patuh, memberikan rasa aman, dan bertanggung jawab.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di paparkan tersebut, maka peneliti memberikan saran kepada beberapa pihak yaitu sebagai berikut.

1. Bagi Sopir Ojek Online

Hasil penelitian ini diharapkan sopir bisa mempelajari pola percakapan atau komunikasi, mengandung ilmu bahasa yang terdapat dalam percakapan. Sehingga, sopir ojek online tidak hanya mengetahui sebagai pekerjaan biasa yang hanya mengantarkan orang ke tempat tujuan lain. Namun, mengerti adanya pelayanan dengan permainan bahasa di dalamnya.

2. Bagi Guru

Hasil penelitian ini diharapkan bagi instansi pendidikan bisa dijadikan sebagai bahan ajar berupa strategi percakapan sebagai media baru dalam pembelajaran menganalisis bahasa. Strategi percakapan harus hadir di ruang lingkup akademik sebagai sebuah kajian baru tentang pelayanan baik dan benar yang terkadang tidak terafiliasi menjadi sebuah kajian bahasa.

3. Bagi Peneliti Lanjutan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pedoman bagi peneliti atau dijadikan referensi bagi mahasiswa yang mengikuti program studi bahasa dan sastra Indonesia, memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dalam kajian bahasa, dan sebagai sumber daya perpustakaan yang memberikan informasi tambahan yang berguna bagi pembaca dan penelitian lebih lanjut.



DAFTAR RUJUKAN

- Asmara, R. 2015. *BASA-BASI DALAM PERCAKAPAN KOLOKIAL BERBAHASA JAWA SEBAGAI PENANDA KARAKTER SANTUN BERBAHASA*. Magelang: Transformatika, Volume 11. No 2. Tahun 2015.
- Bennett, A. 1981. *Interruptions and the Interpretation of Conversation. Discourse Processes*. (4) 171-188.
- Clark, H. H., dan Clark, E. V. 1977. *Psychology and Language: An Introduction to Psycholinguistics*. New York: Harcourt Brace Jovanovich, Inc.
- Cook, G. 1989. *Discourse*. Oxford: Oxford University Press
- Coulthard, M. 1977. *An Introduction to Discourse Analysis*. London: Longman Group.
- Ellen, R. F. *Ethnographic Research: A Guide to General Conduct*. Academic Press. London. UK. 1984.
- Fauziyah, F. 2019. *ANALISIS PASANGAN YANG BERDEKATAN PADA MATERI PEMBELAJARAN BAHASA INGGRIS: STUDI ANALISIS WACANA*. Cirebon: Jurnal Sosial Teknik. Volume 1. No 2. Tahun 2019.
- Finnegan, R. 1992. *Oral Tradition and the Verbal Art: A Guide to Research Practice*. London. Routledge.
- Fitriah, N, A. 2020. *Jurnal Kajian Bahasa, Sastra, dan Budaya Daerah serta Pengajarannya*. Bandung: Lokabasa. Volume 11. No.2. Tahun 2020.
- Grice, H.P. 1975. "Logic in Conversation" dalam *Syntax and Semantics (P. Cole dan J.L. Morgan Ed.)*. New York: Academic Press.
- Grice, H.P. 1975. *Logic and conversation*. Dalam P. Cole & J.L Morgan (Eds). *Syntax and Semantics*. Volume 3 Speech Act. New York: Academic Press.
- Hallett, Ronald E., and Kristen Barber. 2014. "Ethnographic Research in a Cyber Era". *Journal of Contemporary Ethnography* 43 (3):306–330.
- Hammersley, Martyn, and Paul Atkinson. 2007. "Ethnography: Principles and Practice," 36–41.
- Jefferson, G. 1983. *Notes on Some Orderliness of Overlap Onset*. *Tilburg Papers in Linguistics and Literature* 28. Tilburg: Tilburg University.
- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Penerjemah M.D.D. Oka. Jakarta: UI Press.

- Levinson, S. C. 1983. *Pragmatics*. London: Cambridge University Press.
- Liliweri, A. 1991. *Komunikasi antar pribadi*. Bandung: PT. Citra adityabakti
- Littlejohn and Karen A.Foss. 2009, *Teori Komunikasi*. Jakarta. Salemba Humanika.
- Mansyur, U. *Peranan Etika Tutar Bahasa Indonesia Dalam Pembelajaran Di Sekolah*. Makassar: Tamaddun, Volume 16. No 2. Tahun 2017.
- Maynard, S. 1986. "On Back-Channel Behaviour in Japanese and English Conversation". *Linguistics*, 24 (1), 1079-1108.
- McCarthy, M. 2003. *Talking Back: 'Small' Interactional Response Token In Everyday Conversation*. *Research on Language in Social Interaction*, 36 (1). 33-63.
- Mey, Jacob L. 2001. *Pragmatics: An Introduction*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Moleong, Lexy J. 1992. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy, 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Power, R. J. D. dan Martello, F. D. 1986. *Some Criticisms of Sacks, Schegloff and Jefferson on Turn-taking*. *Semiotica* 58 (1), 29-40.
- Rani, Abdul, dkk. 2004: *Analisis wacana*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Richards, J. C. dan Schmidt, R. 1983. *Conversational Analysis*. In Richards, J.C. and Schmidt, R. (Eds.), *Language and Communication*. London: Longman.
- Sacks, H. 1992. *Lectures on conversation*. Oxford: Basil Blackwell.
- Sacks, H., Schegloff, E.A. dan Jefferson, G. 1974. "A Simplest Systematic for The Organization of Turn-Taking for Conversation". *Language*, 50 (4), 596-735.
- Spradley, James P. 1997. *Metode Etnografi*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Strensöm, A. B. 1994. *An Introduction to Spoken Interaction*. London: Longman
- Suranto A. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Journal "Acta Diurna" Vol I.No.I Th.2013. Journal "Acta Diurna" Volume V. No.2. Tahun 2016.



Wardhaugh, R. 1990. *An Introduction to sociolinguistic*. Basil Balckwell Ltd. Oxford.

Wardhaugh, R. 1985. *How Conversation Works*. Oxford: Basil Blackwell.

Wei dong, Y. 2007. *Realizations of turn-taking in conversational interaction*. US China Foreign Language, 19-30.

Yule, G. 1996. *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.

Yuniarti, N. *IMPLIKATUR PERCAKAPAN DALAM PERCAKAPAN HUMOR*. Pontianak: Jurnal Pendidikan Bahasa, Volume 3. No 2. Tahun 2014.

