

## Pelanggaran Maksim Dan Implikatur Dalam Percakapan Gojek Online Dengan Pelanggan Melalui Whatsapp (Kajian Pragmatik)

Ramlah H.A Gani, Titin Ernawati, Herman Wijaya

\*Corresponds email: [ramlah@ecampus.ut.id](mailto:ramlah@ecampus.ut.id)

### Article Info

#### Article history:

Received : 3 Agust 2024

Revised : 4 Agust 2024

Accepted : 5 Agust 2024

#### Keywords:

Maksim, Implikatur,  
percakapan, pragmatik

### ABSTRACT

Jenis penelitian ini deskriptif-kualitatif dengan menggunakan pendekatan pragmatik dengan tujuan mendeskripsikan pelanggaran maksim dan implikatur percakapan antara gojek online dengan pelanggan. Sumber data penelitian ini pesan singkat percakapan antara gojek dengan pelanggan yang melanggar maksim dan implikatur percakapan dengan jumlah 5 percakapan yang diambil dari internet. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik studi dokumenter. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode padan pragmatik menganalisis data tuturan pelanggaran maksim dan implikatur dalam percakapan gojek online di whatsapp pribadi penutur dan lawan tutur. Berdasarkan hasil kajian penelitian ini pada data pertama gojek onlien dan pelanggan melanggar maksim kuantitas, kualitas, dan relevansi, sedangkan data kedua percakapan gojek dan pelanggan menggunakan maksim kualitas, kuantitas dan relevansi karena tidak berlebihan, data ketiga Percakapan dari pelanggan tersebut menggunakan maksim kualitas, kuantitas, cara, dan relevansi karena jawabannya sesuai pertanyaan, tidak menambah ataupun mengurangi, sedangkan data ke empat menggunakan maksim kualitas, kuantitas, dan cara karena sesuai dengan lokasi tempat pelanggan. Pelanggaran maksim dan implikatur dalam komunikasi antara gojek dan pelanggan dapat mengganggu kelancaran komunikasi mereka, maka perlu antara penutur dan mitra tutur harus memahami maksim dalam berkomunikasi.

### PENDAHULUAN

Bahasa merupakan kebutuhan manusia dalam berinteraksi di lingkungan sosial. Bahasa adalah medium yang digunakan dalam menyampaikan pesan oleh para pengguna bahasa (Mailani et al., 2022; Rahmah, 2019). Manusia dan bahasa tidak bisa dipisahkan, manusia tidak bisa hidup tanpa bahasa, dan bahasa juga tidak akan hidup jika tidak digunakan oleh penggunannya (manusia). Bahasa dijadikan medium untuk menyampaikan ide gagasan, prasaan, ekspresi dalam kehidupan (M. Sari, 2020; Sitompul et al., 2021). Dalam beraktivitas sehari-hari, manusia menggunakan bahasa berfungsi sebagai alat tukar pikiran dan informasi dalam kehidupan, sehingga manusia sangat terikat dengan bahasa dalam aktivitas hidupnya (Irfan & Wijaya, 2021) maka kemampuan berbahasa perlu untuk dimiliki agar bisa berkomunikasi dengan lingkungan sosial.

Bahasa memberikan dampak positif sebagai alat komunikasi sosial di kehidupan masyarakat. Dampak penting yang ditimbulkan oleh bahasa adalah adanya interaksi sosial sebagai aktivitas tindak tutur (Apriastuti, 2019; N. W. E. Sari, 2013). Aktivitas tindak tutur sosial akan berjalan dengan baik jika penutur dan lawan tutur terlibat secara aktif di dalam tuturan. Dalam

aktivitas komunikasi tidak selamanya berjalan dengan lancar sesuai harapan penutur dan lawan tutur. Dalam memahami tuturan, membutuhkan interpretasi yang tepat dalam memaknai maksud penutur dan lawan tutur. Dalam memahami tuturan tidak hanya dipahami secara semantis karena pesan yang tuturkan tidak hanya mengandung maskud tersurat tetapi juga mengandung maksud tersirat (Putri, 2022; Rahmawati, 2009). Munculnya kegandaan makna bahasa tidak hanya disebabkan oleh makna konotatif, tetapi juga disebabkan oleh fenomena konteks dari bahasa tersebut (Maharani, 2013; Sabrina, 2021). Maka perlu penutur dan lawan tutur harus memahami konteks percakapan agar tidak terjadi miskomunikasi. Selain melibatkan konteks tuturan, pengguna bahasa juga harus memiliki latar belakang pengetahuan atau pemahaman yang sama dengan lawan tutur (Wijaya, 2019).

Dalam kajian bahasa yang tidak bisa melapas dirinya dengan konteks disebut dengan kajian pragmatik (Harahap & Hadi, 2019; Rahardi, 2005). Percakapan dalam pragmatik harus melibatkan konteks karena konteks merupakan hal yang terpenting dan kunci utama dalam pragmatik. Maka untuk memahami makna bahasa dalam pragmatik harus melibatkan konteksnya. Dalam kajian pragmatik terdapat tiga kajian yang harus diparhatikan, yaitu kajian terhadap makna, kajian terhadap konteks, dan kajian makna komunikasi yang dituturkan oleh penutur, dan kajian terhadap ekspresi dalam percakapan (Yule & Widdowson, 1996).

Dalam kajian pragmatik dan semantik tidaklah sama, tetapi keduanya saling membutuhkan karena ilmu yang mengkaji makna adalah simiotik dan peran konteks dalam memahami makna komunikasi harus melibatkan peran konteks dalam hal ini pragmatik (Raharjo & Nugraha, 2022; Irfan & Wijaya, 2021)). Peran konteks dalam melahirkan makna yang tidak hanya makna tersurat, tetapi juga makna tersirat dan imperatif. Kajian penting dalam pragmatik adalah kajian makna percakapan berdasarkan konteks percakapan adalah implikatur. Implikatur adalah percakapan adanya keterkaitan antara ujaran penutur dengan lawan tutur, keterkaitan itu tidak nampak secara literal, tetapi dapat dipahami secara tersirat (A. Astri & Setyorini, 2019; Siboro, 2022).

Implikatur merupakan pernyataan implikatif yang mengungkapkan makna tersirat yang disampaikan oleh penutur kepada lawan tutur. Implikatur ada jenis yaitu 1) implikatur bersifat konvensional yang mengandung makna implikatif langsung dari makna kata atau yang didengar dari percakapan. Implikatur konvensional memunculkan makna harfiah sesuai dengan struktur kalimat. 2) implikatur percakapan merupakan tindak tutur yang dimaknanya dapat dipahami tetapi tidak diungkapkan secara langsung (Arifianti, 2018; Hotimah, 2020; Setyorini, 2017). Hal ini tidak

berbeda dengan tindak tutur ilokusi yang menginginkan lawan tuturnya untuk melakukan suatu tindakan.

Timbulnya implikatur disebabkan oleh penutur dan lawan tutur melanggar prinsip pecakapan, baik penlanggaran itu dilakukan dengan sengaja atau pun tidak. Penafsiran makna dalam percakapan implikatur melanggar prinsip kerjasama dalam bertutur dan tidak melibatkan situasi dan konteks. Dalam implikatur percakapan harus melibatkan situasi dan konteks agar bisa memahami makna implisit dalam percakapan (Legiansyah, 2018; Nugraheni, 2011). Pecakapan dalam pragmatik harus melibatkan prinsip kerjasama, prinsip kerjasama diungkapkan oleh Grice memberikan saran kepada penutur dan lawan tutur pada saat melakukan percakapan (Al Razi, 2013; Ramli et al., 2022). Prinsip kerjasama ini merupakan prinsip yang mengatur penutur dan lawan tutur bagaimana keduanya berbicara atau bertutur agar melakukan percakapan dengan kooperatif.

Dalam peragmatik prinsip kerjasama tersebut dikenal dengan maksim, (Brown et al., 1987) membagi maksim menjadi empat bagian yaitu 1) maksim kuantitas yaitu menghendaki peserta tutur hanya memberikan kontribusi yang secukupnya saja atau sebanyak yang dibutuhkan oleh lawan tutur. 2) maksim kualitas yaitu maksim yang menginginkan peserta tutur mengatakan hal yang sebenarnya, hal yang sesuai dengan fakta dan data. 3) maksim relevansi yaitu maksim yang harus ditaati oleh peserta tutur. Maksim ini mengharuskan setiap peserta pertuturan memberikan kontribusi yang relevan dengan masalah atau tema tuturan. 4) maksim cara yaitu maksim yang mengharuskan penutur dan lawan tutur berbicara secara langsung, tidak kabur, tidak ambigu, tidak berlebih-lebihan, dan runtut.

Miskomunikasi yang terjadi antara gojek online dan pelangganya disebabkan oleh adanya salah peranggapan. Peranggapan adalah pengetahuan yang sama dimiliki oleh penutur dan mitra tutur (N. D. Astri, 2020; Baisu, 2015). Maka dalam konteks ini, peranggapan adalah pengetahuan sama yang dimiliki oleh Gojek dan pelanggan, jika peranggapan ini tidak dimiliki maka akan terjadi miskomunikasi antara mereka. Ketika seorang penutur dalam proses komunikasi atas pertuturan, dia mengharapkan tanggapan dari lawan tuturnya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Ketika penutur ingin meminta sesuatu harapannya adalah sesuatu yang diminta akan diperoleh. Ada beberapa faktor yang menyebabkan proses komunikasi menjadi gagal. Faktor ini biasanya datang dari lawan tutur, antara lain; 1) lawan tutur tidak mempunyai pengetahuan yang diibicarakan, 2) lawan tutur dalam keadaan tidak sadar, 3) lawan tutur tidak tertarik dengan topik yang dituturkan, 4) lawan tutur tidak berkenan dengan cara penutur menyampaikan informasi, 5) lawan tutur tidak mempunyai yang diinginkan si penutur, 6) lawan tutur tidak memahami yang dimaksud oleh

sipenutur, 7) lawan tutur tidak mau melwan kode etik (Chaer, 2010). Strategi komunikasi agar komunikasi tidak gagal seperti yang dipaparkan oleh (Pranowo, 2009) yaitu menyampaikan secara jelas apa yang dikomunikasikan, memperhatikan cara menyampaikan komunikasi, baik komunikasi secara tertulis atau lisan, harus mengngap pesan itu sangat penting. Jika ketika hal di atas dilakukan secara benar, maka komunikasi akan tersampaikan maksud penutur dan lawan tutur dan tidak mustahil berbagai tujuan komunikasi dapat dicapai.

Dalam percakapan terutama dalam percakapan secara tulis sering melanggar prinsip kerjasama. Lebih-lebih percakapan antara ojek Online (Gojek) dengan pelangganya, percakapan mereka bisa mengandung humor dan ketidakpahaman dalam lomunikasi sehingga menimbulkan emosi. Pesan yang dikirim oleh pelanggan kepada ojek online menggunakan bahas tulis dengan singkat, bahkan huruf dari pesan tersebut banyak yang kurang sehingga menimbulkan kesalahpahaman, sehingga gojek online terkadang salah membalasnya tidak sesuai harapan pelanggan. Bahasa tulis yang digunakan oleh gojek online dan pelanggan bukan bahasa akrab atau bahasa tulis yang mereka sudah sama-sama pahami, tetapi menggunakan bahasa tulis yang kurang dipahami diantara mereka disebabkan oleh bahas tulis yang disingkat tersebut. Pesan-pesan yang di kirim oleh gojek online dan pelanggan kadang menjadi bahan humor karena banyak pesan-pesan yang mereka tidak saling pahami sehingga menimbulkan salah peranggapan. Kesalah peranggapan bisa saja disebabkan bebera faktor seperti yang diungkapkan oleh (Chaer, 2010) yaitu faktor tidak mempunyai pengetahuan, terutama ketidakpahaman pada tulisan yang dikirim oleh pelanggan pada gojek online, dan bisa juga disebabkan oleh ketidakpahaman maksud antara penutur dan lawan tutur. Untuk menghindari hal kesalahpahaman, sebaiknya gojek online dan pelangga menggunakan bahasa tulis yang lengkap agar mudah dibaca dan dipahami sehingga komunikasi mereka lancar dan tidak menimbulkan salah peranggapan.

## **METODE**

Penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif dengan menggunakan pendekatan pragmatik. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan kalimat sebagai datanya bukan angka-angka (Sudaryanto, 2015; Syamsuddin & Damianti, 2006). Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pelanggaran maksim dan implikatur dalam percakapan gojek online di medsos whatsapp pribadi penutur dan lawan tutur. Tuturan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tuturan yang mengandung pelanggaran maksim dan implikatur dan dianalisis berdasarkan penanda lingual dan konteks. Sumber data penelitian ini berupa pesan singkat perkacapan antara gojek dengan pelanggan yang melanggar maksim dan implikatur percakapan dengan jumlah 5 percakapan yang diambil dari internet. Data yang diperoleh dari percakapan atau dialog yang menunjukkan

bentuk pelanggaran prinsip kerja sama yang dikategorikan ke dalam pelanggaran maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim relevansi, dan maksim cara dan juga bentuk implikatur yang terdapat dalam perkacapan ojek online dengan pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik studi dokumenter. Menurut (Syamsuddin & Damianti, 2006), teknik dokumenter digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber nonmanusia. Sedangkan (Sugiyono, 2013) menyatakan bahwa dokumen pengumpulan data berdasarkan peristiwa yang sudah terjadi dalam bentuk gambar, tulisan, atau karya-karya tertentu memiliki nilai monumental dari seorang. Jadi dalam penelitian ini dokumen yang dijadikan data yaitu pesan singkat gojek online dan pelanggan dalam bentuk gambar (screenshot) yang diambil dari internet. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode padan pragmatis. metode pragmatis adalah metode padan yang alat penentunya mitra bicara. Metode padan pragmatis digunakan untuk mengidentifikasi satuan kebahasaan menurut reaksi mitra bicara pada saat satuan kebahasaan itu dituturkan oleh pembicara (Sudaryanto, 2015). Metode pragmatis di mana alat penentunya adalah lawan bicara. Metode padan pragmatis digunakan untuk menganalisis data tuturan pelanggaran maksim dan implikatur dalam percakapan gojek online di whatsapp pribadi penutur dan lawan tutur.

## PEMBAHASAN

Di bawah ini akan dipaparkan hasil kajian dan pembahasan tentang pelanggaran maksim dan implikatur percakapan gojek online dan pelanggan melalui whatsapp. Data percakapan diambil di internet secara acak disesuaikan dengan data yang dibutuhkan.

### Data 1#



Jawaban bersifat kondisional yang penting unsur implikatur percakapan tersebut dengan teori implikatur, prinsip kooperatif, dan teori relevansi secara tepat.

**Konteks:** Percakapan transaksi antara percakapan gojek online dengan konsumen, diarean rumah konsumen pukul 6.53. pagi.

**Pelanggan** : masuk gang yang mana lagi

**Implikatur** : Konsumen memberikan sapaan duluan sekaligus memberikan informasi posisinya kepada pengojek online untuk menuju rumahnya, tetapi untuk masuk ke rumahnya harus melalui beberapa gang. Pelanggan bisa dikatakan mahasiswa atau bisa juga tidak karena tidak jelas identitasnya. Kalimat ini sudah sesuai maksim kualitas, kuantitas, relevansi, dan cara.

**Ojek Online** : Nah loh, seharusnya kan saya yg nanyak mbk

**Implikatur** : pengojek online tidak memiliki peranggapan (pengetahuan) yang sama dengan konsumen. Pengojek online tidak tahu bahwa nama gang menuju rumah pelanggan itu adalah gang “*mana lagi*”. Sehingga mengakibatkan pengojek online bingung. Jawaban pengojek online termasuk pertuturan yang gagal karena tidak memiliki pengetahuan yang sama dengan nama gang tersebut.

**Pelanggan** : Itu nama gangnya bang

: nama gangnya mana lagi

**Implikatur** : Pelanggan memberitahukan dan mempertegas kembali kepada pengojek online bahwa nama gang tempat masuk menuju rumah pelanggan tersebut gang “*mana lagi*” agar pengojek online tidak ragu dan bingung masuk ke menuju rumah pelanggan. Dengan demikian ojek online tidak lagi ragu menuju alamat rumah pelanggan. Jawaban dari pelanggan ini termasuk melanggar maksim kuantitas karena berlebihan memberikan informasi kepada gojek online. Cukup pesan pertama sudah mewakili informasi alamat rumahnya, tidak perlu ada pesan kedua tersebut karena berlebihan.

**Pengojek online** : ooh..ok ok

**Implikatur** : jawaban ojek online di atas menunjukkan ia paham bahwa “*mana lagi*” itu nama gang menuju kerumah pelanggan tersebut. Artinya gojek online baru mengerti dan sadar kalau nama “*mana lagi*” itu nama gang menuju rumah pelanggannya. Jawaban ini termasuk maksim kuantitas, kualitas, cara dan relevansi, karena jawaban dari gojek online tersebut jelas dan singkat.

**Pelanggan** : haa jd ketawa saya

**Implikatur** : pelanggan melihat hal itu lucu, ia merasakan kebingungan gojek online tentang nama gang tersebut sehingga dia tertawa. Seharusnya pelanggan tidak boleh menjawab dengan pertanyaan tersebut karena dapat menyinggung perasaan dari lawan tuturnya. Sebaiknya pelanggan menjawab “ok saya tunggu”. Dengan jawaban yang lucu dari pelanggan tersebut sudah melanggar maksim kuantitas dan kualitas karena jawabanya berlebihan yang dapat menyinggung perasaan dari lawan tuturnya.

data 2#



**Konteks:** percakapan transaksi antara konsumen dengan gojek online melalui whatsapp untuk mengantarkan barang pesannya. Percakapan terjadi pada pukul 12.28 siang.

**Gojek online : sesuai pesanan?**

**Implikatur** : gojek online mengirim pesan kembali kepada konsumen untuk mempertegas kembali pesannya karena masih ada keraguan pada ojek online, ia khawatir nanti tidak sesuai dengan pesnan konsumen, sehingga ia mengeirim pesan kepada konsumen. Pesan yang dikirim ojek online termasuk maksim kuantitas karena ojek online hanya megirim pesan secukupnya.

**Konsumen : Y**

**Implikatur** : jawaban dari konsumen ini hanya menjawab dengan jawaban Y. Jawaban ini terkesan tidak terlalu respek pada ojek online. Bisa saja membuat ojek online tersinggung. Alangkah bagusnya tulisan jawabanya sesuai dengan tulisannya yaitu "Ya". Jawaban ini termasuk maksim cara, relevansi, kuantitas, dan kualitas karena tidak berlebih-lebihan dan tidak ambigu. Tetapi jawaban konsumen bisa juga melanggar teori kesantunan.

**Ojek online : Lumayan antri gpp?**

**Implikatur** : ojek online mengabarkan kepada konsumen bahwa tempat membeli barang sesuai pesannya banyak orang sehingga ia harus antri. Ia menginformasikan ini agar konsemen tahu kondisinya sehingga tidak kecewa kalau ia datang terlambat. Sebagai pengojek tentu harus memuaskan pelanggan, walaupun ia hanya direspon dengan tulisan Y ia harus bersabar. Informasi di atas dari ojek online termasuk maksim kualitas karena dia mengatakan yang sebenarnya di tempat pembelian barang pesanan.

**Konsumen : Y**

**Implikatur** : lagi-lagi konsumen menjawab dengan tulisan Y saja tidak berbeda dengan jawaban pertama. Hal ini terkesan malas menulis. Jawaban konsumen termasuk maksim

cara, kuantitas, kualitas, dan relevansi karena sesuai dengan pertanyaan dari gojek dan tidak berlebihan.

**Ojek online : alamat ny sesuai titik ya?**

**Implikatur** : selang 5 menit ojek online kembali mengirim pesan mempertegas alamat pengantaran barang tersebut, karena barangnya sudah dibeli. Tujuan pesannya itu tentu menginformasikan kepada konsumen bahwa ia segera mengantarkan barang pesannya dan berharap konsumen menunggunya di luar rumahnya. Hal ini termasuk maksim kualitas, kuantitas, dan relevansi karena pesan yang dikirimkan tidak berlebihan.

**Konsumen : Y**

**: Gang indomaret nati mentok belok kiri, tar ad koz”an tingkat warna kuning**

**Implikatur** : konsumen menjawab dengan dua pesan yaitu jawaban yang sama seperti biasa Y dan jawaban yang mempertegas kembali alamat rumahnya seperti pada pesen keduanya. Ia khawatirnya nanti ojek online tidak tahu alamat rumahnya dan salah lokasi. Pada pesan kedua ini terlalu berlebihan, padahal ojek online sudah tahu alamat rumahnya sesuai pesan dikirim oleh ojek online sebelumnya, bahkan pada aplikasi yang dimiliki oleh gojek online pasti sudah ada alamat konsumen tersebut. Dalam hal ini konsumen sudah melanggar maksim kuantitas karena informasinya berlebihan.

**Ojek online : Y**

**Implikatur** : sekarang giliran ojek online yang menjawab tulisan Y seperti jawaban dari konsumen. Jawaban dengan tulisan seperti itu mengindikasikan ojek online tergesa-gesa ingin mengantarkan pesanan konsumen atau bisa juga ingin membalas ketidaksopanan dari konsumen dalam berinteraksi. Jawaban ojek online itu juga menunjukkan bahwa ia sudah tahu alamat konsumen sehingga ia tidak membalasnya dengan banyak kata-kata. Jawaban tersebut termasuk maksim kualitas, kuantitas, cara, dan relevansi karena tidak berlebihan.

**data 3#**





**Konteks:** perkacapan antara gojek dengan pelanggan atas nama Tegar Surya Saputra. Kemungkinan dia mahasiswa atau bisa juga bukan. Ia sudah memesan gojek untuk menjemputnya di suatu tempat. Kajadian ini sekitar pukul 14.20 siang.

**Pelanggan :** *saya laki laki*

**Implikatur :** Dalam percakapan antara gojek dan pelanggan sedang berlangsung. Gojek menanyakan jenis gender dari pelanggannya, sesuai dengan jawaban pelanggan di atas, bahwa ia seorang laki-laki. Percapakan dari pelanggan tersebut menggunakan maksim kualitas, kuantitas, cara, dan relevansi karena jawabannya sesuai pertanyaan, tidak menambah ataupun mengurangi.

**Gojek online :** *saya juga..*

**: Pas nya dimana...?**

**Implikatur :** gojek online langsung merespon pelanggannya dengan menyebutkan jenis kelaminnya juga, padahal pelanggannya tidak pernah bertanya jenis kelaminnya. Pelanggan pastinya sudah tahu bahwa sebagai besar profesi gojek dilakukan oleh laki-laki sehingga tidak perlu ia bertanya kepada gojek tersebut. Pada konteks ini gojek terkesan lebih agresif atau merespons terlalu berlebihan pada pelanggannya. Setelah ia menyebutkan jenis kelaminnya, ia langsung menanyakan lokasi dari pelanggannya. Pilihan diksi yang digunakan juga kurang tepat, yaitu menggunakan kata "PAS", sebaiknya kata ini menjadi "tempat nya di mana?" Atau cukup "dimana?". Kata PAS lebih tepatnya digunakan pada ukuran sesuatu. Dalam hal ini gojek online melanggar maksim kuantitas dan kualitas karena memberikan informasi berlebihan kepada pelanggannya.

**Pelanggan :** *pake tas fila yang mahal*

**: Di pintu barat**

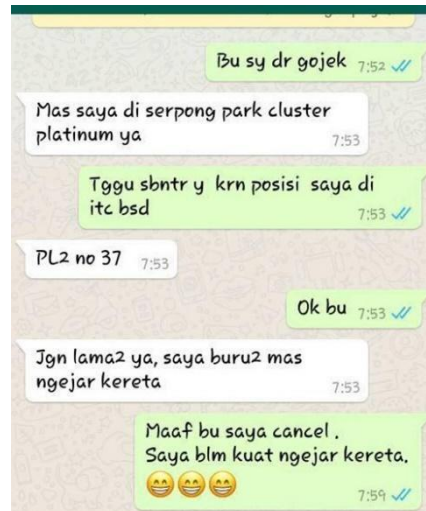
**Implikatur :** berdasarkan respons dari pelanggan terhadap pertanyaan gojek tersebut terlalu berlebihan. Gojek hanya menanyakan lokasi pelanggan tetapi pelanggan memberikan informasi yang berlebihan dan pelanggan terkesan sombong, ini terlihat dari jawaban pertamanya yaitu menyebutkan nama tasnya yang berharga mahal. Padahal jawabannya sangat tidak relevansi dengan pertanyaan dari gojek. Tetapi tidak lama pelanggan pun memberikan informasinya kepada gojek. Dalam konteks ini ada maksim yang digunakan oleh pelanggan, pertama ia melanggar maksim relevansi karena jawaban pertamanya tidak sesuai dengan pertanyaan gojek. Kedua dia menggunakan maksim kualitas karena memberikan informasi kepada gojek sesuai tidak berlebihan. Lokasi keberadaan pelanggan tentunya sudah diketahui oleh gojek karena ia tahu tempat pintu barat tersebut.

**Gojek online :** *saya pake jaket gojek masih nyicil*

**Implikatur :** melihat respon gojek terhadap jawaban pelanggan yang terkesan sombong, jawaban gojek pun tidak ada relevansinya terhadap pelanggannya. Pelanggannya tidak pernah menanyakan pada gojek menggunakan pakaiannya, tetapi gojek justru memberikan informasi yang tidak sesuai dan berlebihan kepada pelanggannya. Melihat pelanggannya yang agak sombong, gojek pun merendahkan hatinya dengan menyebutkan jaket yang digunakan masih dicicil. Dalam hal ini

gojek juga melanggar maksim kuantitas dan kualitas yaitu berlebihan merespon pelanggannya.

Data 4#



**Konteks** : percakapan antara gojek dengan pelanggan bernama Laura. ia akan diantar ke stasiun kereta api. Percakapan tersebut terjadi pada pukul 7.53 pagi. Mungkin laura mahasiswa ingin pergi ke kampus.

**Gojek online : Bu sya dr gojek**

**Implikatur** : pada percakapan tersebut menunjukkan pesan yang dikirim oleh gojek kepada pelanggan untuk menginformasikannya setelah pelanggan mememesan melalui aplikasi gojek sehingga gojek online terlebih dahulu mengirimkan pesan kepada pelanggannya. Tujuan pesan tersebut ingin memperkenalkan diri sekaligus ingin mengetahui lokasi dari pelanggan. Pesan tersebut termasuk maksim kuantitas, kualitas, dan cara karena tidak berlebih-lebihan.

**Pelanggan : Mas saya di serpong park cluster platinum ya**

**Implikatur** : sepiantas respons dari pelanggan tersebut tidak relevan dari pesan yang dikirim oleh gojek online tersebut. Tetapi kalau diperhatikan respons dari pelanggan sangat relevan sesuai pertanyaan gojek online. Pelanggan menginformasikan langsung kepada gojek online tempat ia dijemput. Lokasi tersebut juga sudah diketahui oleh gojek online, ini bisa dilihat pada balasan pesannya pada pelanggan. Dalam hal ini pelanggan menggunakan maksim kualitas, kuantitas, dan cara karena sesuai dengan lokasi tempat pelanggan. Tetapi juga melanggar maksim relevansi karena tidak sesuai dengan pesan yang dikirim oleh gojek.

**Gojek online : tggu sebr y krn posisi saya di itc bsd**

**Implikatur** : jawaban tersebut menunjukkan bahwa lokasi pelanggan sudah diketahui oleh gojek online bahwa ia jauh dari lokasi pelanggan, sehingga ia perlu menginformasikan kepada pelanggan agar mengetahui keberadaannya dengan tujuan kalau terlambat pelanggan tidak marah. Hal ini termasuk maksim kualitas dan kuantitas sesuai dengan lokasi gojek online saat itu.

**Pelanggan : PL2 no 37**

**Implikatur** : balasan dari pelanggan di atas terkesan tidak relevan dengan pesan yang dikirim oleh gojek online tersebut. Kalau diperhatikan percakapan tersebut relevan yaitu pelanggan menginformasikan kepada gojek online nomor rumahnya agar tidak bertanya lagi atau tidak tersesat sehingga ia langsung menuju lokasi/rumah pelanggan tersebut. Gojek pun langsung memahami maksud dari pesan tersebut terlihat dari jawabannya yang relevan dengan balasan dari pelanggan tersebut. Percakapan ini termasuk maksim kuantitas, kualitas, dan relevansi karena respon dari gojek relevan dengan balasan pelanggan.

**Gojek online : ok bu**

**Implikatur** : jawaban gojek tersebut menunjukkan ia paham maksud balasan pesan dari pelanggannya yaitu PL2 no 37 yaitu menginformasikan alamat dan nomor rumah pelanggan dan sekaligus menginformasikan di jemput pada alamat tersebut. Jawaban gojek tersebut termasuk maksim kuantitas, kualitas, cara, dan relevansi karena menjawab dengan secukupnya.

**Pelanggan : jgn lama2 ya, saya buru2 mas ngejar kereta**

**Implikatur** : percakapan tersebut meminta gojek agar lebih cepat mengingat si pelanggan tidak banyak waktu menunggu, karena ia tahu bahwa lokasi gojek online tersebut jauh dari lokasi/rumahnya. Ia menyuruh gojek online cepat-cepat menjemputnya karena pelanggan ingin pergi kesuatu tempat dengan kereta api, sementara jadwal kereta api tinggal sebentar lagi, karena pelanggan sendiri tahu jadwal keberangkatan kereta api tersebut. Hal tersebut pelanggan menggunakan maksim kuantitas dan kualitas karena ingin memperjelas kepada gojek tersebut.

**Gojek online : maaf bu saya cancel, saya blm kuat ngejar kereta. ☹️ ☹️ ☹️**

**Implikatur** : balasan dari gojek tersebut tentu sangat mengecewakan bagi pelanggan karena sudah janji dan lama menunggu kemudian dibatalkan sebelah pihak gara-gara kesalahan pemahaman gojek online pada pelanggannya. Padahal pelanggannya tidak menyuruh gojek online tersebut mengejar kereta api tetapi pelanggan yang akan naik/berpergian menggunakan kereta api. Hal tersebut tentu melanggar maksim relevansi, jawaban dari gojek tersebut tidak relevan dari pesan pelanggan. Tetapi kalau dilihat bisa jadi jawaban gojek tersebut bermain-main pada pelanggan untuk homor saja.

data 5#



**Konteks:** percakapan gojek dengan pelanggan yang ingin dijemput dari tempat warung kopi.  
Percakapan berlangsung pada pukul 18.35 malam.

**Gojek online :** Malam bu... ini saya jemputnya d mana yaa tempatnya? Maaf pakai warna baju apa yaa?...#gojek

**Implikatur** : pesan tersebut dikirim oleh gojek online kepada seorang pelanggan untuk menanyakan lokasi serta menanyakan warna pakai yang digunakanya agar tidak salah sasaran. Pesan tersebut termasuk melanggar maksim kuantitas karena pesan yang dikirimkan kepada pelanggan berlebihan. Hal ini bisa dilihat pada pesan “*ini saya jemputnya d mana yaa tempatnya*”. Sebaiknya gojek cukup mengatakan “*saya jemput d mana?*” Tidak perlu menyebutkan kata “*tempat*” karena “*di mana*” sudah menunjukkan tempat.

**Pelanggan :** ngopi yuk pak

**Implikatur** : sepiintas jawaban di atas tidak berhubungan atau tidak relevan, tetapi kalau diperhatikan jawaban tersebut relevan dengan pertanyaan yang disampaikan oleh gojek online tersebut. Gojek menanyakan tempat sehingga disebutkan langsung lokasinya oleh pelanggan yaitu warung tempat nongkrong bernama “*ngopi yuk*”. Jawaban dari pelanggan ini termasuk maksim relevansi karena sudah sesuai dengan pertanyaan yang disampaikan oleh pelanggan.

**Gojek online :** bolehhhh..boleh.. d mana?

**Implikatur** : jawaban dari gojek online sepiintas relevan dengan balasan oleh pelanggan, padahal ia tidak mengajak gojek online itu untuk minum kopi bersama, tetapi ia menyebutkan tempatnya lokasinya, tetapi gojek salah paham, ia mengartikan diajak untuk minum kopi dulu baru ia mengantar pelanggannya, dalam hal ini gojek online tersebut melanggar maksim relevansi karena jawaban yang diharapkan oleh pelangganya tidak sesuai.

**Pelanggan :** bukan pak tmptnya ngopi yuk.

**Implikatur** : membaca balasan pesan singkat dari gojek online tentu pelanggan heran dan bingung dengan responsnya. Padahal pelanggan menginformasikan tempatnya sesuai pertanyaan yang disampaikan oleh gojek. Pelanggan pun mempertegas lokasinya bahwa “*ngopi yuk*” itu lokasi atau tempat keberadaan pelanggan saat itu, bukan mengajak gojek online minum kopi bersama. Setelah dipertegas pesannya gojek online baru memahami bahwa “*ngopi yuk*” merupakan lokasi tempat pelanggan bukan mengajak gojek online minum kopi bersama. Gojek pun tahu lokasi tersebut, ini bisa dibuktikan ia tidak lagi membalas pesan dari pelanggan tetapi langsung ke lokasi, kalau gojek tidak tahu lokasi tersebut pasti dia akan bertanya kembali tempatnya. Dalam hal ini pelanggan menggunakan maksim kualitas, kuantitas, dan cara karena ia memberikan informasi berdasarkan fakta tau keberadaanya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian di atas menunjukkan bahwa pesan singkat antara gojek online dan pelanggan melakukan pelanggaran maksim dan implikatur percakapan. Pesan yang dikirim oleh pelanggan kepada gojek online atau pelanggan tidak terlalu jelas sehingga menimbulkan

pelanggaran dalam prinsip kerjasama. Prinsip kerjasama sama yang dilanggar oleh gojek online dan pelanggan dalam pesan singkat tersebut adalah maksim kuantitas, kualitas, kerjasama, dan maksim relevansi. Pada data pertama pelanggan melanggar maksim kuantitas, kualitas, dan relevansi karena pelanggan menginformasikan kepada gojek tidak jelas dan tidak tepat, sedangkan data kedua percakapan gojek dan pelanggan menggunakan maksim kualitas, kuantitas dan relevansi karena tidak berlebihan, data ketiga Percakapan dari pelanggan tersebut menggunakan maksim kualitas, kuantitas, cara, dan relevansi karena jawabannya sesuai pertanyaan, tidak menambah ataupun mengurangi, sedangkan data ke empat menggunakan maksim kualitas, kuantitas, dan cara karena sesuai dengan lokasi tempat pelanggan. Tetapi juga melanggar maksim relevansi karena tidak sesuai dengan pesan yang dikirim oleh gojek. Pelanggaran maksim di atas membuat komunikasi antara gojek dan pelanggan menjadi miskomunikasi. Pesan-pesan yang dikirim oleh gojek dan pelanggan ada yang sering berlebihan, ada juga yang terlalu singkat sehingga tidak dipahami oleh lawan bicara. Pesan yang dikirim oleh pelanggan kepada gojek online juga menggunakan simbol-simbol yang tidak dipahami oleh lawan tutur sehingga menimbulkan pelanggaran dalam prinsip kerjasama. Dalam berkomunikasi menggunakan pesan singkat dengan orang lain yang tidak dikenal sebaiknya menggunakan bahasa yang lengkap tidak disingkat-singkat dan tidak menggunakan simbol agar mudah dipahami dan komunikasi berjalan lancar.

#### DAFTAR PUSTAKA

- AL RAZI, A. R. (2013). *Pelaksanaan Prinsip Kerja Sama Dalam Dialog Persidangan Terbuka Pembuktian Tindak Pidana Khusus Di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan*. Universitas Negeri Jakarta.
- Apriastuti, N. N. A. A. (2019). Bentuk, fungsi dan jenis tindak tutur dalam komunikasi siswa di kelas IX Unggulan SMP PGRI 3 Denpasar. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Bahasa Indonesia*, 8(1), 48–58.
- Arifianti, I. (2018). Implikatur Konvensional dan Non Konvensional Tuturan Pengunjung Kawasan Lawang Sewu Semarang Jawa Tengah. *Pena Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*, 32(1), 44–52.
- Astri, A., & Setyorini, R. (2019). Penggunaan Prinsip Kerja Sama dalam Percakapan Sinetron Di Sebelah Ada Surga Episode 4. *Jurnal Ilmiah SEMANTIKA*, 1(1), 47–54.
- Astri, N. D. (2020). Analisis Presuposisi pada Percakapan Mahasiswa FKIP UNPRI Tahun Ajaran 2019/2020. *Jurnal Bahasa Indonesia Prima (JBIP)*, 2(1), 13–21.
- Baisu, L. (2015). Praanggapan Tindak Tutur dalam Persidangan di Kantor Pengadilan Negeri Kota Palu. *BAHASANTODEA*, 3(2).
- Brown, P., Levinson, S. C., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals In Language Usage* (Vol. 4). Cambridge university press.
- Chaer, A. (2010). *Kesantunan berbahasa*. Rineka Cipta.  
<https://books.google.co.id/books?id=iniQYgEACAAJ>

- Irfan, M., & Wijaya, H. (2021). Kesantunan Tutar Remaja Dilihat Dari Sudut Pandang Lokusi, Ilokusi, Dan Perlokusi Di Kampung Jolok Desa Sikur (Studi Pragmatik). *ALINEA: Jurnal Bahasa, Sastra Dan Pengajarannya*, 1(1), 19–29.
- Harahap, S. P., & Hadi, W. (2019). Panaek Gondang Pada Upacara Adat Perkawinan Di Tapsel (Kajian Pragmatik). *JURNAL SASINDO (Program Studi Sastra Indonesia FBS UNIMED)*, 8(2).
- Hotimah, H. (2020). *Implikatur Non-Konvensional dalam Film Rudy Habibie Karya Sutradara Hanung Bramantyo*. Institut Agama Islam Negeri Madura.
- Irfan, M., & Wijaya, H. (2021). Kesantunan Tutar Remaja Dilihat Dari Sudut Pandang Lokusi, Ilokusi, Dan Perlokusi Di Kampung Jolok Desa Sikur (Studi Pragmatik). *ALINEA: Jurnal Bahasa, Sastra Dan Pengajarannya*, 1(1), 19–29.
- Legiansyah, G. (2018). *Implikatur Dalam Tindak Tutar Antara Pemandu Dengan Wisatawan Mancanegara Berbahasa Inggris: Satu Analisis Pragmatik*. Universitas Widyatama.
- Maharani, M. K. (2013). *Ambiguitas Dalam Novel The Lost Hero Dan Novel The Son Of Neptune Karya Rick Riordan: Satu Kajian Semantis*. Universitas Widyatama.
- Mailani, O., Nuraeni, I., Syakila, S. A., & Lazuardi, J. (2022). Bahasa sebagai alat komunikasi dalam kehidupan manusia. *Kampret Journal*, 1(2), 1–10.
- Nugraheni, Y. (2011). Implikatur Percakapan Tokoh Wanita dan Tokoh Laki-laki dalam Film Harry Potter and The Goblet of Fire. *Lensa: Kajian Kebahasaan, Kesusastraan, Dan Budaya*, 1(2), 183–192.
- Pranowo. (2009). *Berbahasa Secara Santun*. Pustaka Pelajar.
- PUTRI, G. A. N. (2022). *Tindak Tutar Persuasif Pada Tayangan "Treasure-Find Your Korea."* Universitas Nasional.
- Rahardi, R. K. (2005). *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Erlangga.
- Raharjo, R. P., & Nugraha, M. P. A. S. (2022). *Pengantar Teori Sastra*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Rahmah, D. (2019). Fungsi Bahasa Indonesia dan Fungsi Teks dalam Kehidupan Sehari-hari. *Center for Open Science. Doi <https://doi.org/10.31227/OSF.IO/6nbz7>*.
- Rahmawati, F. (2009). *Implikatur komik Doraemon: pendekatan pragmatic*.
- Ramli, R., Munawarah, I., & Fitriani, S. S. (2022). Pematuhan Dan Pelanggaran Maksim Prinsip Kerja Sama Percakapan Dalam Talk Show Radio Siaran Di Banda Aceh. *Prosiding Konferensi Linguistik Tahunan Atma Jaya (KOLITA)*, 20(20), 300–391.
- Sabrina, N. (2021). *Analisis Semiotika Charles S. Peirce Pada Lirik Lagu Religi "Efek Rumah Kaca-Debu Debu Berterbangan."* IAIN Kediri.

- Sari, M. (2020). Peran orang tua dalam menstimulasi perkembangan bahasa anak usia dini. *Aulada: Jurnal Pendidikan Dan Perkembangan Anak*, 2(1), 37–46.
- Sari, N. W. E. (2013). Pelaksanaan Prinsip Kerja Sama Dalam Percakapan Guru Dan Siswa Serta Dampaknya Terhadap Pembelajaran Bahasa Indonesia Di Kelas Xi Sman I Kediri. *Jurnal Santiaji Pendidikan (JSP)*, 3(2).
- Setyorini, R. (2017). Deskripsi Implikatur Fenomena Meme Di Instagramdan Implementasinya Sebagai Bahan Ajar Teks Anekdote. *Jurnal Bahtera: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Dan Budaya*, 4(8).
- SIBORO, M. (2022). *Analisis Implikatur Percakapan Guru Dan Siswa Dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia Di Smp Bustanul Makmur Genteng Di Video Youtube*.
- Sitompul, A. L., Patriansyah, M., & Pangestu, R. (2021). Analisis Poster Video Klip Lathi: Kajian Semiotika Ferdinand De Saussure. *Besaung: Jurnal Seni Desain Dan Budaya*, 6(1).
- Subuki, M. (n.d.). *Implikatur pada kolom kartun mice koran kompas mingguan dan implikasinya bagi pembelajaran Bahasa Indonesia Kelas X SMA*. Jakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah.
- Sudaryanto, S. (2015). *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa*. Yogyakarta: Appti.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Syamsuddin, A. R., & Damianti, V. S. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa*. Diterbitkan atas kerjasama Program Pascasarjana Universitas Pendidikan.
- Wijaya, H. (2014). “Efek Magis” Bahasa terhadap Kesantunan Berbahasa dalam Peristiwa Sidang Pelanggaran Lalu Lintas di Pengadilan Negeri Selong. *Mabasan*, 8(2), 125–140.
- Wijaya, H. (2019). Prinsip Kesopanan Dalam Tindak Tutur Transaksi Jual Beli di Pasar Mingguan Desa Tebaban Kecamatan Suralaga: Kajian Pragmatik. *Mabasan*, 13(1), 77–96.
- Yule, G., & Widdowson, H. G. (1996). *Pragmatics*. Oxford university press.