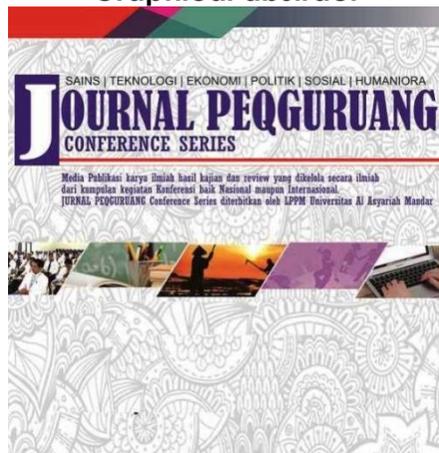


Graphical abstract



IMPLEMENTASI PRINSIP KESANTUNAN BERBAHASA ANTARA PENJUAL DAN PEMBELI DALAM TRANSAKSI LIVE STREAMING MEDIA SOSIAL

¹ *²Nur Hafsa Yunus, ²Abdul Muttalib, Putri Awalia,

Fakultas Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan
^{1,2,3}Universitas Al Asyariah Mandar
putriawalia601@gmail.com

Abstract

Language has a very important role for humans to interact or communicate in everyday life. In Indonesian speech, speech is considered polite if the speaker uses polite words, his speech does not contain direct affection, does not command directly, and respects other people. However, in this modern era, politeness is no longer given full attention. Sometimes it is seen in communication in dare buying and selling or online shopping which uses polite language but has a different meaning felt by the interlocutor. The type of research used by the author is a qualitative descriptive method. The data source in this research is polite language speech between sellers and buyers in live streaming social media transactions in West Sulawesi. The results of the research show that there are 20 pieces of research data that are classified into two, namely compliance and violation of the principles of politeness. There are 15 data for compliance, namely the maxim of wisdom 4 data, the maxim of generosity 3 data, the maxim of agreement 2 data, the maxim of humility 2 data, the maxim of sympathy 2 data and the maxim of praise 2 data. There are 5 data violations, namely the maxim of wisdom 2 data, the maxim of generosity 1 data, the maxim of humility 1 data, the maxim of sympathy 1 data.

Keywords: *Politeness, Sellers and Buyers, social media*

Abstrak

Bahasa mempunyai peranan yang sangat penting bagi manusia untuk berinteraksi atau berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Dalam tuturan bahasa Indonesia, tuturan dianggap santun jika penutur menggunakan kata-kata yang santun, tuturannya tidak mengandung ejekan secara langsung, tidak memerintah secara langsung, serta menghormati orang lain. Namun di zaman modern ini kesantunan tidak lagi diperhatikan secara penuh. Kadang tuturan kesantunan berbahasa antara penjual dan pembeli dalam transaksi live streaming media social di Sulawesi barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa data penelitian yang digolongkan menjadi dua, yaitu pematuhan dan pelanggaran terhadap prinsip kesantunan terdapat 20 data. Pematuhan terdapat 15 data yaitu maksim kebijaksanaan 4 data, maksim kedermawana 3 data, maksim kesepakatan 2 data, maksim kerendahan hati 2 data, maksim simpati 2 data dan maksim pujian 2 data. Pelanggaran terdapat 5 data yaitu maksim kebijaksanaan 2 data, maksim kedermawanan 1 data, maksim kerendahan hati 1 data, maksim simpati 1 data.

Kata kunci: *Kesantunan Berbahasa, Penjual dan Pembeli, media sosial*

Article history

DOI: 10.35329/jp.v6i2.5373

Received : 2024-07-13 | Received in revised form : 2024-10-12 | Accepted : 2024-11-27

1. PENDAHULUAN

Bahasa memegang peranan penting dalam menghubungkan atau menyampaikan pesan dalam kehidupan sehari-hari. Bahasa adalah gambaran bunyi yang diciptakan oleh wacana manusia yang digunakan untuk menyampaikan pesan antar warga negara. Keberagaman bahasa dipengaruhi oleh ciri khas nasional dan budaya setiap masyarakat komunikasi. Oleh karena itu, bahasa memegang peranan penting dalam komunikasi masyarakat. Kesimpulan yang dapat diambil dari pengertian di atas adalah bahwa bahasa adalah suatu alat ujaran manusia yang digunakan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain atau untuk menyatakan pendapatnya melalui tuturan. (Nur Hafsa Yunus MS, 2023)

Kesantunan menunjukkan cara pandang yang mengandung sifat sopan santun atau moral dalam hubungan yang teratur." Senada dengan itu, Maulidi menegaskan bahwa penggunaan bahasa di platform media sosial seperti Facebook mempunyai dampak positif dan negatif. Masyarakat dapat dengan mudah berinteraksi, yang merupakan hal yang baik. hal; buruknya bahasa yang digunakan tidak lagi mengikuti kaidah bahasa yang baik. (Abdul Muttalib, 2024)

Alhasil, sudut pandang tersebut membawa kita pada kesimpulan bahwa kesopanan Rohimah saat ini diperbolehkan mengiklankan produknya di media apa pun, baik media cetak, radio, televisi, maupun media sosial. Promosi produk sekarang dapat dilakukan oleh siapa saja, baik individu yang berpengalaman maupun yang belum terlatih. Menjual pakaian di platform media sosial seperti Facebook adalah salah satu contohnya. (Dian Kurniasih, 2019)

Facebook adalah upaya bisnis yang menggunakan platform Facebook untuk mengiklankan produk dan berinteraksi dengan klien potensial. Tahap ini merupakan tahap dimana dealer dan pembeli berkumpul secara langsung yang dapat berkolaborasi satu sama lain. Dengan menggambarkan kualitas produknya, penjual dapat mempromosikannya. Demikian pula, konsumen dapat terlebih dahulu memeriksa produk yang diposting penjual di pasar sebelum melakukan pembelian. Selain itu, pelanggan mempunyai pilihan untuk bernegosiasi langsung dengan penjual sebelum melihat produk yang ingin dibeli. Selain itu, pembeli juga bisa melihat secara langsung produk-produk yang ditawarkan. (Siti Aisyah, 2021)

Dalam wacana bahasa Indonesia, wacana dikatakan menyenangkan jika penuturnya menggunakan kata-kata yang ramah, tidak mengandung cemoohan secara langsung, tidak berorganisasi secara lugas, dan tidak menghargai orang lain. Karena ketika kita berbicara dengan sopan, orang lain menjadi tertarik dengan pembicaraan yang sedang berlangsung, bahasa kita mencerminkan siapa diri kita. Selain itu, agar komunikasi lancar, Anda harus mempertimbangkan perasaan orang lain saat berbicara. Interaksi sosial dapat

berlangsung tanpa mempermalukan penutur dan mitra tutur bila bahasa yang digunakan sesuai. (Indah Permata Sari, 2018)

Namun masyarakat saat ini kurang menekankan pada kesantunan. Kadang-kadang terlihat dalam korespondensi perdagangan online atau belanja online yang sebenarnya menggunakan bahasa yang sopan namun memiliki makna lain yang dilihat oleh lawan bicaranya. Hal ini akan mempengaruhi apa yang terjadi atau pengaturan korespondensi antara dealer dan pembeli. Tata bahasa beberapa orang tampak sopan, namun penyampaiannya kurang sopan. (Agus Setiawan, 2020)

Namun ada kalanya juga ketika sistem jual beli sedang berjalan, wacana pedagang yang bertujuan baik namun wacananya kurang menyenangkan atau bisa disebut juga wacana yang tidak bijaksana dapat membuat situasi korespondensi menjadi konflik sehingga pembeli akhirnya menjadi marah. Faktanya, baik kualitas produk atau jasa yang dibeli maupun tingkat pelayanan yang diberikan dapat menunjukkan kepuasan pelanggan. (Nurul Hidayah, 2022)

Implementasi prinsip kesantunan berbahasa antara penjual dan pembeli dalam transaksi live streaming di media sosial adalah aspek penting yang mempengaruhi pengalaman dan kepuasan kedua belah pihak. Pada platform seperti Instagram, Facebook, dan TikTok, interaksi yang sopan dan saling menghormati dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Prinsip kesantunan ini mencakup berbagai aspek komunikasi, mulai dari sapaan awal hingga penanganan keluhan, yang semuanya berperan dalam menciptakan suasana yang positif dan kondusif untuk bertransaksi.

Pada tahap awal interaksi, sapaan dan pengenalan diri penjual memainkan peran penting. Penjual yang membuka sesi live streaming dengan sapaan yang ramah seperti "Selamat pagi" atau "Halo, teman-teman, apa kabar?" menciptakan suasana yang hangat dan mengundang. Pengenalan diri dan produk yang dijual dengan jelas dan sopan juga membantu membangun rasa percaya. Misalnya, menyebut nama dan memberikan informasi singkat tentang produk dengan menggunakan kata-kata yang sopan dan menghargai audiens dapat membuat pembeli merasa dihargai dan nyaman.

Selama proses transaksi, penggunaan bahasa yang sopan dalam menjawab pertanyaan dan memberikan informasi sangat penting. Penjual perlu menghindari penggunaan bahasa yang kasar atau merendahkan, serta memastikan bahwa mereka selalu merespons dengan cara yang menghormati pembeli. Misalnya, menjawab pertanyaan dengan sabar dan detail, serta menggunakan frasa seperti "Terima kasih atas pertanyaannya" atau "Mohon maaf, produk ini saat ini sedang tidak tersedia" menunjukkan sikap hormat dan profesionalisme. Sikap ini tidak hanya membuat pembeli merasa dihargai, tetapi juga memperkuat citra positif penjual.

Penanganan komplain dan feedback negatif juga merupakan bagian krusial dalam implementasi prinsip kesantunan berbahasa. Penjual harus menghadapi keluhan dengan sikap yang tenang dan sopan, serta menawarkan solusi yang memadai. Menggunakan ungkapan seperti "Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan ini" atau "Kami akan segera menindaklanjuti masalah ini" menunjukkan komitmen penjual untuk memperbaiki kesalahan dan menjaga kepuasan pelanggan. Kesantunan dalam menanggapi komplain tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga menunjukkan profesionalisme dan tanggung jawab penjual.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip kesantunan berbahasa dalam transaksi live streaming di media sosial adalah kunci untuk menciptakan interaksi yang positif dan konstruktif antara penjual dan pembeli. Dengan menjaga komunikasi yang sopan dan saling menghormati, penjual dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, meningkatkan kepercayaan, dan pada akhirnya, meningkatkan keberhasilan bisnis mereka.

Penjual juga harus mampu mendeskripsikan produknya dengan menarik dan sopan saat memasarkannya di media sosial. Pasalnya, produk yang dipasarkan di media sosial harus sopan agar mudah dipahami dan bernilai positif karena akan dilihat oleh masyarakat. Selain itu juga agar pelanggan tertarik untuk melihat dan membeli produk yang ditawarkan. Di sisi lain, masyarakat yang ingin membeli barang di media sosial seringkali mengeluhkan gambaran penjual dalam menawarkan produknya, terbukti dari wawancara dan fakta di lapangan. Misalnya, bahasa kasar masih digunakan dalam siaran langsung. (Tri Lestari, 2019)

Hal ini karena dealer melalui hiburan berbasis web tidak memiliki batasan usia atau landasan pendidikan. Dalam mempromosikan suatu produk atau jasa di media sosial, khususnya Facebook, bahasa yang sopan sebenarnya sangat penting karena ada kelebihan dan kekurangannya. (Rina Maulina, 2020)

Salah satu kelemahannya adalah penjual tidak langsung menemui pembeli. Meski harganya murah, konsumen sudah tidak tertarik lagi dengan bahasa yang digunakan untuk mendeskripsikan produk, sehingga mereka tidak akan membuka atau melihat iklan. Oleh karena itu, keramahan bahasa harus dipandang sebagai praktik hard copy, terutama mempromosikan bahasa agar pembeli tertarik. (Fitriani Dewi, 2021)

Eksplorasi yang lalu menganalisis secara eksplisit ketetangaan dalam dialek Rohima dan Rima, penelitian dengan judul "Ujian Pertimbangan Bahasa dalam Iklan Resep Susu". Penelitian kali ini yang mengkaji tentang "Prinsip Kesantunan Berbahasa Antara Penjual dan Pembeli dalam Transaksi Live Streaming Media Sosial di Sulawesi Barat" berbeda dengan penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang kesantunan berbahasa. Ini adalah satu-satunya aspek penelitian yang serupa dengan penelitian sebelumnya. Melihat gambaran di atas, maka para analis tertarik untuk mengambil judul Language Graciousness di kalangan pedagang dan pembeli dalam

siaran langsung melalui hiburan virtual di Sulawesi Barat karena adanya keterkaitan antara pemenuhan pembeli dengan pertimbangan bahasa penjual. Selain itu, temuan penelitian tersebut nantinya dapat dijadikan tolak ukur atau gambaran pertumbuhan ekonomi kreatif, khususnya di sektor belanja online, mengenai cara berkomunikasi yang efektif untuk meningkatkan pertumbuhan bisnis.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif sebagai metodenya. Eksplorasi yang jelas adalah prosedur penelitian di mana para ilmuwan meneliti peristiwa dan keanehan. Menurut Bogdan dan Taylor, eksplorasi subjektif adalah metodologi penelitian yang menghasilkan informasi ekspresif seperti wacana atau tulisan dan cara berperilaku individu yang diperhatikan. Objek pemeriksaan ini dikomunikasikan dalam bahasa atau wacana. Dalam eksplorasi subyektif, pengumpulan informasi ekspresif selesai, dimana informasi yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar, bukan angka. Naskah wawancara, catatan, foto, rekaman video, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya mungkin berisi data ini. Dengan demikian, laporan eksplorasi akan memuat kutipan informasi untuk memberikan gambaran pendahuluan laporan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini telah menemukan prinsip berbahasa pada tuturan Implementasi Kesantunan Berbahasa Penjual Dan Pembeli Dalam Transaksi Live Streaming Media Sosial Di Sulawesi Barat. Ada dua prinsip kesantunan berbahasa yang membahas tentang masalah wujud pematuhan dan wujud pelanggaran pada tuturan Implementasi Kesantunan Berbahasa Penjual Dan Pembeli Dalam Transaksi Live Streaming Media Sosial Di Sulawesi Barat. Adapun pematuhan prinsip kesantunan berbahasa sebagai hal berikut.

1. Pematuhan maksim-maksim kesantunan berbahasa pada tuturan Implementasi Kesantunan Berbahasa Penjual dan Pembeli Dalam Transaksi Live Streaming Media Sosial di Sulawesi Barat.
 - a. Pematuhan Maksim Kebijakan Penjual dan Pembeli Dalam Transaksi Live Streaming Media Sosial di Sulawesi Barat.

Kebijakan penjual dan pembeli dalam transaksi live streaming di media sosial merupakan aspek penting yang mempengaruhi keberhasilan dan kelancaran proses jual beli. Dalam konteks ini, kebijakan mengacu pada kemampuan untuk membuat keputusan yang baik, beradaptasi dengan situasi, dan menjaga hubungan yang saling menguntungkan. Penjual yang bijaksana akan mampu menyajikan produk dengan cara yang menarik dan informatif, sementara pembeli yang bijaksana akan melakukan penelitian dan pertimbangan sebelum melakukan pembelian.

Bagi penjual, kebijakan terlihat dari cara mereka mempresentasikan produk. Penjual yang

memahami audiensnya akan mengadaptasi gaya penyampaian dan informasi yang disampaikan, sehingga lebih relevan dan menarik bagi pembeli. Mereka juga harus bijaksana dalam menetapkan harga dan promosi, memastikan bahwa nilai produk sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Selain itu, penjual yang bijak akan memperhatikan feedback dari pelanggan dan menggunakan informasi tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk yang ditawarkan.

Dijelaskan dalam kaidah hikmah bahwa seseorang dikatakan sopan jika memaksimalkan keuntungan dan meminimalkan kerugian orang lain. ketika pembicara mencoba membantu orang lain. Pembicara akan merasa dihargai dan dihormati. Hal ini dilakukan untuk menghindari dianggap tidak sopan dan menjaga perasaan. Ceramah tersebut menunjukkan pepatah kelihaihan yang terlacak pada diri saudagar. Dengan menawarkan diskon kepada pembeli dan menginformasikan kepada mereka bahwa penjual akan menurunkan barang baru malam ini dan banyak barang baru tersedia dengan harga promosi, penjual, dalam kata-katanya, bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan pihak lain sekaligus meminimalkan kerugian mereka.

Ungkapan "Penjual itu bijaksana" dapat ditemukan dalam tuturan. Dia meminta harga pembeli untuk setel yang dipegangnya. Penjual menggunakan bahasa yang menguntungkan pembeli dengan menyatakan bahwa barang tersebut berharga 125 ribu dolar, namun pembeli harus membeli banyak karena ada diskon 5.000 dolar untuk setiap barang. Hal ini tidak berarti bahwa dealer akan mengalami kemalangan. Karena wacana yang memperluas kemaslahatan orang lain nampaknya bijaksana. Seperti penuturan sang penjual, ia memberikan tantangan untuk mengatur setel dengan biaya diskon.

Pada tuturan maksim kebijaksanaan terdapat pada penjual. Pembeli dengan tuturan menanyakan harga ongkir ke makassar. Penjual dengan umpan balik menyarankan jika pembeli memesan dalam jumlah banyak agar memesan lewat shoope karena harganya lebih murah nanti barang akan dikirim menggunakan mobil dari pada lewat JNT harganya lebih mahal.

Pada tuturan maksim kebijaksanaan terdapat pada penjual. Pembeli dengan tuturan menanyakan harga ukuran 37. Penjual dengan umpan tuturan . "Ada disini harga 150 ribu, keep ki di live kak saya kasiki diskon 10 ribu dapat 140 ribu kak" tuturan tersebut menguntungkan bagi pembeli dengan memberikan harga diskon bagi pembeli jika memesan saat live. Penjual memberikan diskon 10 ribu dari harga 150 ribu menjadi harga 140 ribu saja. Bentuk tuturan tersebut menguntungkan bagi pembeli.

b. Pematuhan Maksim Kedermawanan Penjual dan Pembeli Dalam Transaksi Live Streaming Media Sosial di Sulawesi Barat.

Kedermawanan penjual dan pembeli dalam transaksi live streaming di media sosial memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan yang positif dan berkelanjutan. Kedermawanan di sini merujuk

pada sikap saling memberi dan berbagi, yang tidak hanya mencakup aspek finansial, tetapi juga dukungan emosional, informasi, dan komunitas. Dalam konteks ini, kedermawanan dapat memperkuat hubungan antara penjual dan pembeli, serta mendorong loyalitas pelanggan.

Bagi penjual, kedermawanan dapat terlihat melalui cara mereka memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Misalnya, penjual yang menawarkan promosi, diskon, atau bonus produk kepada pembeli tidak hanya menunjukkan perhatian terhadap kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun rasa keterikatan. Selain itu, penjual yang bersedia meluangkan waktu untuk menjelaskan produk secara rinci atau memberikan rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan pembeli juga menunjukkan sikap kedermawanan. Hal ini membantu menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih personal dan memuaskan.

Pada tuturan menunjukkan adanya maksim kedermawanan tampak pada penjual. Pembeli dengan tuturannya ingin melihat setelan berwarna pink. Penjual dengan tuturan "yang mana sayang pink fauzy atau pink magenta, yang mana dimau ih?" pada tuturan tersebut penjual membuktikan kesediannya memperlihatkan warna pink yang diinginkan pembeli. Hal ini sesuai dengan pedoman kemurahan hati, yaitu mengurangi manfaat bagi seseorang dan meningkatkan altruisme sehingga pembeli dapat memilih produk yang dibelinya. Penjual merupakan perwujudan maksim kemurahan hati dalam tuturannya. Pelanggan yang berbicara dengan cara yang menyatukan orang. Permintaan pembeli untuk mengubah warna permintaannya. Akibatnya, penjual menderita. Di sisi lain, sang penjual berkomentar, "Oh, ganti, oke sayang, tidak apa-apa." Dengan pernyataan ini, penjual berupaya untuk memperbesar keuntungan pembeli dengan memanfaatkan aktivitas yang memuaskan pembeli, sehingga memungkinkannya mengubah nada.

Pada tuturan maksim kedermawanan terdapat pada tuturan penjual. Pembeli dengan tuturan mengecek harga barang. Penjual dengan umpan tuturan dengan berusaha memaksimalkan keuntungan pembeli "40 ribu keep maki premium, soal bahannya kasi kembali kalau jelek bahannya nah, cantik bahannya sayang" tuturan tersebut penjual mengatakan harga barangnya 40 ribu jika barang yang dipesan bahannya jelek penjual siap barangnya dikembalikan.

c. Pematuhan Maksim Kesepakatan Kedermawanan Penjual dan Pembeli Dalam Transaksi Live Streaming Media Sosial di Sulawesi Barat.

Kesepakatan kedermawanan antara penjual dan pembeli dalam transaksi live streaming di media sosial merupakan fondasi penting untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan. Kesepakatan ini melibatkan komitmen kedua belah pihak untuk saling menghargai dan memberikan nilai lebih, baik secara finansial maupun emosional. Dengan adanya kesepakatan ini, interaksi

dalam proses jual beli dapat berjalan lebih harmonis dan produktif.

Bagi penjual, kesepakatan kedermawanan tercermin dalam sikap mereka untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pembeli. Ini termasuk menawarkan promosi, diskon, atau bonus tambahan yang membuat pembeli merasa dihargai. Selain itu, penjual juga berkomitmen untuk menyediakan informasi yang akurat dan mendetail tentang produk yang dijual. Dengan demikian, penjual tidak hanya berfokus pada keuntungan, tetapi juga pada kepuasan pelanggan yang dapat mendorong loyalitas jangka panjang.

Pada tuturan maksim kesepakatan tampak pada penjual. Tuturan pembeli dengan mengirimkan No telpon dan ukuran sepatu, penjual mengiyakan pesanan pembeli. Persetujuan pada dialog penjual dan pembeli tersebut tampak adanya kecocokan persepsi antara penjual dan Pembeli mengirimkan No telpon dan ukuran sepatu maka penjual mengiyakan keinginan pembeli dan admin akan menghubungi pembeli besok.

Pada tuturan maksim kesepakatan terdapat pada pembeli. Penjual dengan tuturan menjelaskan barang dengan harga 55 ribu jika pembeli sepakat untuk memesan daster tersebut silahkan ketik clue 55. Pembeli dengan tuturan "55" artinya pembeli sepakat untuk memesan daster tersebut. Kecocokan dialog pada transaksi antara penjual dan pembeli tersebut memberikan efek pembeli untuk membeli produk.

d. Maksim Kerendahan Hati Penjual dan Pembeli

Dalam Transaksi Live Streaming Media Sosial di Sulawesi Barat.

Kerendahan hati penjual dan pembeli dalam transaksi live streaming di media sosial sangat penting untuk menciptakan suasana interaksi yang positif dan saling menghormati. Kerendahan hati di sini mencakup sikap terbuka, menghargai pendapat orang lain, serta kesiapan untuk belajar dan berkembang. Dengan menerapkan kerendahan hati, kedua belah pihak dapat membangun hubungan yang lebih baik dan mengurangi potensi konflik dalam transaksi.

Bagi penjual, kerendahan hati terlihat dalam sikap mereka saat berinteraksi dengan pembeli. Penjual yang mampu mendengarkan masukan dan kritik dari pelanggan dengan terbuka menunjukkan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan. Misalnya, saat menerima umpan balik negatif, penjual yang rendah hati akan mengakui kekurangan dan berusaha untuk memperbaiki diri, bukan justru defensif. Sikap ini tidak hanya meningkatkan citra penjual, tetapi juga membangun kepercayaan di antara pembeli.

Pada tuturan maksim kerendahan hati terdapat pada penjual. Penjual dengan tuturan kerendahan hati "sebenarnya saya tidak ini untuk live tapi banyak yang chat live jadi saya live". Pada dialog tersebut penjual mengatakan sebenarnya tidak akan melakukan live tetapi banyak yang menghubungi penjual agar melakukan live dengan kerendahan hati penjual akhirnya penjual melakukan live agar pembeli tidak merasa kecewa.

Pada tuturan maksim kerendahan hati terdapat pada penjual. Pembeli dengan tuturan kenapa livenya terlihat agak gelap. Penjual dengan umpan tuturan mungkin pengaruh dari cahaya lampu, jadi penjual mencoba mematikan lampu agar livenya tidak gelap. Penjual memberikan umpan tuturan dengan merendahkan hati dengan mengecilkan tuturannya dengan cara senang diberi masukan saran perbaikan dari pembeli.

e. Maksim Pujian Penjual dan Pembeli Dalam Transaksi Live Streaming Media Sosial di Sulawesi Barat.

Pujian penjual dan pembeli dalam transaksi live streaming di media sosial memiliki peran penting dalam menciptakan interaksi yang positif dan membangun hubungan yang saling menguntungkan. Pujian bukan hanya sekadar ungkapan penghargaan, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan di antara kedua belah pihak.

Bagi penjual, memberikan pujian kepada pembeli dapat memperkuat ikatan emosional dan menciptakan suasana yang ramah. Misalnya, penjual yang mengapresiasi pertanyaan atau komentar dari pembeli dengan ungkapan seperti "Terima kasih atas perhatian Anda" atau "Pertanyaan Anda sangat membantu!" menunjukkan bahwa mereka menghargai keterlibatan pelanggan. Pujian semacam ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan diri pembeli, tetapi juga mendorong mereka untuk lebih aktif dalam interaksi, menciptakan dialog yang lebih dinamis.

Dalam wacana tersebut, peribahasa pengakuan terlacak pada penjualnya. Dengan memuji penjual, pembeli menunjukkan apresiasinya dalam percakapannya. Baju terusan yang dijual dipuji oleh pembeli karena cantiknya. Penjual menanggapi pembeli dengan membenarkan pernyataan pembeli bahwa banyak barang yang dijual masih cantik dan bagus, padahal penjual mendapat pujian seperti yang tercantum dalam pernyataan tersebut.

Pada tuturan maksim pujian terdapat pada penjual. Pembeli dengan tuturan bahwa bajunya muat karena berat badannya sudah turun. Penjual dengan umpan balik "Masya Allah tauwwa kaka sayang, keep maki bahannya bagus sekali" artinya penjual memuji pembeli karena berhasil menurunkan berat badannya. Hal ini tidak terdapat kerugian bagi penjual dan pembeli.

f. Maksim Simpati Penjual dan Pembeli Dalam Transaksi Live Streaming Media Sosial di Sulawesi Barat.

Pada tuturan maksim simpati tampak pada penjual. Pembeli menuturkan saldo yang dimiliki tidak cukup. Penjual memberikan rasa simpati di tunjukkan dengan tuturan, "iyah tidak masalah Insya Allah ada rezeki abangnya". Penjual dengan tuturan kepada pembeli dengan memberikan ucapan doa agar pembeli punya rezeki untuk membeli sepatu tersebut, tampak ada rasa simpati kepada sang pembeli dengan tuturan yang menguntungkan dengan tidak mempermasalahkan jika barangnya tidak jadi dibeli.

Pada tuturan maksim simpati terdapat pada pembeli. Pembeli dengan tuturan “Sabar-sabar kak pasti diganti yang lebih banyak amin”. Pada dialog tersebut pembeli memberikan rasa simpati kepada penjual yang sering di PHP (pemberi harapan palsu). Pembeli menuturkan agar penjual tetap bersabar dan mendoakan semoga barang yang batal dipesan digantikan lebih banyak. Penjual dengan umpan balik mengaminkan perkataan pembeli.

2. Pelanggaran maksim-maksim kesantunan berbahasa pada tuturan Implementasi Kesantunan Berbahasa Penjual dan Pembeli Dalam Transaksi Live Streaming Media Sosial di Sulawesi Barat.

a. Pelanggaran Maksim Kebijaksanaan Penjual dan Pembeli Dalam Transaksi Live Streaming Media Sosial di Sulawesi Barat.

Pada tuturan pelanggaran maksim kebijakan tampak pada penjual. Penjual berusaha menawar barang dengan harga 100 ribu karnah lagi menghemat dana. Penjual dengan umpan tuturan “Ndk dapat bang kalau 100 ribu, 130 lah bang. Tidak dapat bang kalo 100 ribu menangis anak bebek kalau 100 ribu”. Pada tuturan tersebut penjual tidak ingin menurunkan harga barang sesuai penawaran pembeli dan penjual mengatakan menangis anak bebek kalau 100 ribu seolah-olah meremehkan pembeli karnah menawar harga barang yang dijual dan membuat pembeli merasa tersindir.

Pada tuturan maksim kebijaksanaan terdapat pada penjual. Pembeli dengan tuturan menanyakan barang pesanan pembelimirip dengan barang yang sedang diperlihatkan penjual. Penjual dengan umpan tuturan lupa dengan barang pesanan pembeli. Pembeli berusaha mengingatkan penjual ciri-ciri barang tapi penjual tetap lupa dengan barang pesanan pembeli. Pada tuturan tersebut pembeli merasa dirugikan karena penjual lupa dengan barang pesanan pembeli. Hal tersebut menyimpang dari maksim kebijaksanaan yang memaksimalkan keuntungan orang lain dan memaksimalkan kerugian orang lain.

b. Pelanggaran Maksim Kederawanan Penjual dan Pembeli Dalam Transaksi Live Streaming Media Sosial di Sulawesi Barat.

Pada tuturan menunjukkan adanya pelanggaran maksim kederawanan tampak pada penjual. Pembeli dengan tuturan menanyakan berapa harga sepatu koleb. Penjual memberikan umpan tuturan “Kalo ini barang 650 ribu free onkir seluruh Indonesia, kalo merasa kemahalan nego tapi free onkir hilang yah, tawarlah tapi jangan terlalu sadis”. Pada dialog tersebut penjual tampak tidak ingin rugi dengan menurunkan harga barangnya maka dari itu jika pembeli menawar sepatu tersebut gratis ongkir akan hilang dan penjual juga menyindir pembeli dengan kata boleh nego tapi jangan terlalu sadis

c. Pelanggaran Maksim Kerendahan Hati Penjual dan Pembeli Dalam Transaksi Live Streaming Media Sosial di Sulawesi Barat.

Pada tuturan pelanggaran maksim kerendahan hati terdapat pada penjual. Pembeli dengan tuturan menanyakan kira-kira cocok atau tidak. Penjual mengatakan bahwa barangnya cocok tapi pembeli

dilarang memesan karena jarak yang jauh. Hal ini juga dibuktikan dengan tuturan penjual mengatakan “Disini tidak bisa simpan barang nah” dialog tersebut bisa menyningung perasaan pembeli.

d. Pelanggaran Maksim Simpati Penjual dan Pembeli Dalam Tra nsaksi Live Streaming Media Sosial di Sulawesi Barat.

Simpati antara penjual dan pembeli dalam transaksi live streaming di media sosial sangat penting untuk menciptakan interaksi yang positif dan saling menghargai. Simpati ini mencerminkan kemampuan masing-masing pihak untuk memahami dan merasakan kondisi serta kebutuhan satu sama lain, sehingga dapat menghasilkan pengalaman berbelanja yang lebih memuaskan dan produktif.

Bagi penjual, simpati terlihat dalam sikap mereka ketika berinteraksi dengan pembeli. Penjual yang memahami bahwa pelanggan mungkin memiliki pertanyaan atau kekhawatiran akan berusaha menjawab dengan sabar dan penuh perhatian. Misalnya, ketika seorang pembeli mengajukan pertanyaan tentang produk, penjual yang menunjukkan simpati akan memberikan informasi yang jelas dan lengkap, serta bersedia meluangkan waktu untuk menjelaskan segala hal yang diperlukan. Sikap ini tidak hanya menciptakan kepercayaan tetapi juga menunjukkan bahwa penjual peduli terhadap pengalaman pelanggan.

Pada tuturan pelanggaran maksim simpati terdapat pada pembeli. Pembeli harusnya memberikan rasa simpati kepada penjual karnah HPnya lowbet. Pembeli bukannya memberikan simpati kepada penjual melainkan memberikan cacian dengan mengatakan “ Kalo orang live perhatikan memang mi pralatan” tuturan pembeli tersebut membuat penjual tersinggung dan mengatakan agar pembeli tidak usah marah. Tuturan yang di tuturkan pembeli tersebut melanggar maksim kesimpatian..

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Wujud pematuhan pada maksim kesantunan berbahasa pada tuturan “Implementasi prinsip kesantunan berbahasa antara penjual dan pembeli dalam transaksi live streaming media sosial di sulawesi barat” pada percakapan antara penjual dan pembeli ditemukan ada 15 data yang mematuhi prinsip kesantunan dan 5 data pelanggaran kesantunan berbahasa. Maka dapat disimpulkan bahwa lebih dominan pematuhan kesantunan berbahasa dari pada pelanggaran kesantunan berbahasa live streaming media sosial disulawesi barat.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Muttalib. (2024). Analisis Kesantunan Berbahasa Pada Kalangan Remaja Masjid Nurul Muttahida Kelurahan Malunda). *Journal Pegguruang: Conference Series*, 6(1).

- Agus Setiawan, L. S. (2020). Penggunaan Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Transaksi Jual Beli di Facebook Live. *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 2(2).
- Dian Kurniasih, F. N. (2019). Prinsip Kesantunan dalam Komunikasi Bisnis Online di Media Sosial. *Jurnal Linguistik Terapan*, 3(4).
- Fitriani Dewi, D. P. (2021). Penerapan Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Online: Studi Kasus pada Transaksi Jual Beli di Media Sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1).
- Indah Permata Sari, R. D. (2018). Implementasi Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Pemasaran di Media Sosial. *Jurnal Komunikasi Dan Media*, 2(1).
- Nur Hafsa Yunus MS. (2023). Analisis Kesantunan Berbahasa Dalam Tuturan Ceramah Ustadzah Oki Setiana Dewi. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 6(1). <https://doi.org/10.35329/jp.v6i1.4595>
- Nurul Hidayah, A. F. (2022). Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Transaksi Online: Studi pada Marketplace Shopee. *Jurnal Bahasa Dan Budaya*, 3(4).
- Rina Maulina, A. R. (2020). Kesantunan Berbahasa dalam Transaksi Live Streaming di Instagram. *Jurnal Linguistik Indonesia*, 3(4).
- Siti Aisyah, D. M. (2021). Kesantunan Berbahasa dalam Transaksi Jual Beli Melalui Live Streaming di TikTok. *Jurnal Ilmu Bahasa*, 1(1).
- Tri Lestari, P. W. (2019). Analisis Kesantunan Berbahasa pada Transaksi Penjualan di Media Sosial. *Jurnal Bahasa Dan Sastra*, 1(1).