

Jenis dan Fungsi Tindak Tutur Ilokusi pada Percakapan Pelayanan di Toko Tumbuh Florist Tembalang Semarang

Arnelita Tiarani Kusmantoro¹, Mujid Farihul Amin²

^{1,2}Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro, Semarang
arnelitatiaranik@gmail.com; mujid@lecturer.undip.ac.id

Abstract

The purpose of this study is to describe the types and functions of illocutionary speech acts in customer service conversations at Toko Tumbuh Florist. This study falls under the category of descriptive qualitative research, employing observation and note-taking techniques. The data sources consist of direct utterances between sellers and buyers, analyzed using the pragmatic matching method and the PUP (Pragmatic Unit of Practice) technique, and subsequently presented informally or in a descriptive narrative format. The results of this study reveal the types and functions of speech acts used by Toko Tumbuh Florist in its service conversations, namely assertive illocutionary speech acts with the functions of 'explaining' and 'stating', directive illocutionary speech acts with the functions of 'requesting' and 'directing', commissive illocutionary speech acts with the functions of 'agreeing', 'promising', and 'agreeing', expressive illocutionary acts with the functions of 'appreciation', 'apology', 'condolences', and 'concern', and declarative illocutionary acts with the functions of 'changing status' and 'affirming'. These types and functions of illocutionary acts play a distinct role in developing effective communication strategies, thereby fostering positive relationships with customers.

Keywords: *illocutionary acts, customer service conversations, tumbuh florist*

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan jenis dan fungsi tindak tutur ilokusi pada percakapan pelayanan di Toko Tumbuh Florist. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode observasi dan Teknik rekam catat. Sumber data berupa tuturan langsung antara penjual dan pembeli serta dianalisis menggunakan metode padan pragmatis dan Teknik lanjutan PUP yang kemudian disajikan secara informal atau dalam bentuk deskriptif naratif. Hasil penelitian ini menunjukkan jenis dan fungsi tindak tutur yang digunakan Toko Tumbuh Florist dalam percakapan pelayanannya yaitu tindak tutur ilokusi asertif dengan fungsi 'menjelaskan' dan 'menyatakan', tindak tutur ilokusi direktif dengan fungsi 'meminta' dan 'mengarahkan', tindak tutur ilokusi komisif dengan fungsi 'menyanggapi', 'berjanji', dan 'menyetujui', tindak tutur ekspresif dengan fungsi 'apresiasi', 'permohonan maaf', 'belasungkawa'. dan 'perhatian', dan tindak tutur ilokusi deklarasi dengan fungsi 'mengubah status' dan 'menegaskan'. Jenis dan fungsi tindak tutur ilokusi tersebut memiliki peran tersendiri dalam membangun strategi komunikasi yang baik, sehingga dapat membangun hubungan baik dengan pembeli.

Kata kunci: tindak tutur ilokusi, percakapan pelayanan, tumbuh florist

Pendahuluan

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan

manusia. Dengan adanya komunikasi yang baik, para penutur dan lawan tutur dapat bertukar informasi, pesan, hingga

membangun hubungan sosial. Relevan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Mulyana (2005:5), bahwasannya komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan nonverbal. Komunikasi sering digunakan dalam berbagai fungsi, tidak hanya untuk menyampaikan informasi secara literal saja tetapi juga berfungsi untuk meminta, menawarkan, memerintah, mengajak, dan mengarahkan. Hal tersebut dibahas dalam konsep tindak tutur.

Kegiatan pelayanan toko memiliki peran penting untuk usaha, tidak hanya dalam menyampaikan informasi tetapi juga dalam membangun relasi atau hubungan antara penjual dan pembeli. Komunikasi yang baik akan sangat membantu keberhasilan sebuah usaha, dengan kata lain tuturan yang digunakan oleh penjual ketika melayani pembeli memiliki dampak terhadap keputusan akhir proses transaksi, kepuasan pembeli, kenyamanan pembeli, dan citra baik dari sebuah usaha.

Fenomena ini terjadi di Toko Tumbuh Florist, sebuah toko bunga di Tembalang, Semarang, yang menggunakan komunikasi verbal dalam kegiatan pelayanannya. Toko Tumbuh Florist membangun citra memiliki hubungan baik antara penjual dan pembeli serta keduanya dapat bertumbuh bersama menjadi lebih baik setiap harinya.

Toko Tumbuh Florist merupakan sebuah usaha yang memiliki produk jual berupa bunga. Tumbuh Florist dalam pelayanannya melayani berbagai kebutuhan pembeli mulai dari *bouquet* bunga, rangkaian bunga secara mendadak, *hand bouquet*, rangkaian bunga untuk acara formal dan nonformal, pengambilan pesanan bunga, permintaan rekomendasi bunga untuk acara tertentu seperti perayaan sidang skripsi, ulang tahun, wisuda, seminar

proposal, apresiasi untuk orang terdekat, dan masih banyak lagi. Tindak tutur yang terjadi di Toko Tumbuh Florist dapat terjadi secara langsung maupun secara *digital* melalui *chat* di aplikasi whatsapp.

Teori tindak tutur berfokus pada tindakan yang terjadi melalui sebuah ujaran, pertama kali diungkapkan oleh J. L. Austin (1962). Kemudian Searle (1969) mengemukakan teori tindak tutur yang berfokus pada tindak tutur ilokusi. Menurut Searle, (1969:23) tindak tutur ilokusi merupakan tindakan yang dilakukan penutur melalui ujaran, sehingga ketika seseorang berbicara tidak hanya menyampaikan informasi, namun juga melakukan sesuatu seperti meminta, berjanji, atau menyatakan sikap. Kemudian Searle (1976:12–16), mengklasifikasikan tindak tutur ilokusi menjadi lima jenis, yaitu tindak tutur asertif, direktif, komisif, ekspresif, dan deklarasi.

Tindak tutur ilokusi sangat relevan dengan konteks pelayanan dan interaksi jual beli yang dilakukan oleh penjual dan pembeli. Melalui sudut pandang konteks pelayanan, penjual tidak hanya berperan dalam menyediakan barang atau jasa, tetapi juga berperan untuk memahami kebutuhan pembeli dengan cara memberikan informasi, menawarkan dan merekomendasikan produk, menjanjikan produk, dan membangun relasi juga kepercayaan yang baik dengan pembeli.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memilih tindak tutur ilokusi yang terjadi dalam percakapan pelayanan di Toko Tumbuh Florist sebagai objek penelitian karena dalam proses pelayanan bahasa menjadi alat utama dan interaksi pelayanan yang terjadi di Toko Tumbuh Florist tidak hanya bersifat transaksional. Banyak interaksi pelayanan yang bersifat emosional di dalamnya, konteks sosial

seperti ini akan menuntut penjual untuk menggunakan tuturan yang tepat agar kebutuhan pelanggan dapat dipahami. Dengan kata lain tindak tutur yang digunakan memiliki ciri khas karena berbeda dengan konteks sosial jual beli biasanya seperti di pasar tradisional atau toko lainnya.

Penelitian ini memiliki dua rumusan masalah yang akan dianalisis yaitu jenis tindak tutur ilokusi apa saja yang digunakan Toko Tumbuh Florist pada percakapan pelayanannya dan fungsi tindak tutur ilokusi apa saja yang ada di dalamnya. Dengan begitu penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan jenis serta fungsi tindak tutur ilokusi pada percakapan pelayanan di Toko Tumbuh Florist.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Menggunakan metode observasi dan Teknik rekam catat dalam pengumpulan data yang berupa tuturan langsung antara pembeli dan penjual di Toko Tumbuh Florist. Kemudian dianalisis menggunakan metode padan pragmatis dengan Teknik lanjutan PUP. Hasil analisis disajikan menggunakan metode informal yaitu disajikan dalam bentuk naratif, sehingga narasi tersebut berisikan penjelasan secara deskriptif mengenai hasil penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Percakapan pelayanan yang terjadi di Toko Tumbuh Florist menunjukkan berbagai jenis tindak tutur ilokusi yang digunakan yaitu asertif, direktif, komisif, ekspresif, dan deklaratif. Penggunaan jenis tindak tutur ilokusi tersebut memiliki tujuan komunikasi yang ingin disampaikan oleh penjual maupun pembeli.

Tindak Tutur Ilokusi Asertif

Tindak tutur ilokusi asertif merupakan tindak tutur yang memiliki fungsi untuk menyampaikan, menjelaskan, atau melaporkan sebuah keadaan dan diyakini kebenarannya oleh penutur. Di Toko Tumbuh Florist tindak tutur ini cukup sering digunakan dalam menyampaikan keterangan harga atau produk. Berikut contoh penggunaan tindak tutur ilokusi asertif dengan fungsi ‘menjelaskan’ dan ‘menyatakan’.

Konteks:

Percakapan pelayanan ini terjadi ketika ada pembeli yang bertanya mengenai estimasi waktu pembuatan buket bunga karena dirinya butuh bunga tersebut dalam waktu singkat. Lalu penjual menjawab dengan informasi mengenai estimasi proses pembuatan buket bunganya.

Tuturan:

PJ1 :”**Oh bisa Kak, untuk buket medium biasanya kami sepuluh sampai lima belas menit pengerjaan Kak.** Apakah Kakaknya berkenan?”

PB1 :”Oh iya, gapapa Kak?”

(Toko Tumbuh Florist, 24 September 2025)

Tuturan pada data menunjukkan penjual yang sedang memberikan penjelasan kepada pembeli. Tuturan tersebut termasuk dalam tindak tutur asertif. Tuturan ”*Oh bisa Kak, untuk buket medium biasanya kami sepuluh sampai lima belas menit pengerjaan Kak.*” yang diucapkan penjual memiliki tujuan untuk menjelaskan estimasi waktu pengerjaan buket medium kepada pembeli. Penjelasan tersebut ditekankan pada bagian “...*sepuluh sampai lima belas menit...*” yang merupakan estimasi waktu

proses pembuatan buket medium. Penjelasan mengenai informasi ini menjadi tanda tuturan tersebut termasuk dalam tindak tutur ilokusi asertif dengan fungsi menjelaskan.

Selanjutnya tindak tutur ilokusi dengan fungsi ‘menyatakan’.

Konteks:

Percakapan ini terjadi ketika pembeli mengucapkan rasa terima kasih karena kemarin sudah diberi bonus bunga pada proses pembelian sebelumnya. Penjual pun menjawab dengan sopan dan mengekspresikan rasa perhatiannya kepada pembeli melalui ucapan penutupnya.

Tuturan:

PB2:”Makasih Kak, **kemarin juga sempet pesen bunga di sini terus dikasih bonus bunga**”

PJ2 :”Oh iya, terima kasih kembali Kak”

(Toko Tumbuh Florist, 25 September 2025)

Tuturan pada data ini merupakan bentuk tindak tutur ilokusi asertif dengan fungsi menyatakan. Melalui tuturan pada data tersebut pembeli menyampaikan informasi terkait pengalaman personal yang terjadi pada proses pembelian sebelumnya di Toko Tumbuh Florist. Tuturan “...kemarin juga sempet pesen bunga di sini terus dikasih bonus bunga” pembeli menyatakan sebuah informasi bahwa pembeli sudah pernah memesan di Toko Tumbuh Florist sebelumnya dan mendapatkan bonus bunga dari penjual. Selain itu, tuturan ini menjadi bentuk apresiasi dari pembeli atas pelayanan yang diberikan oleh penjual Toko Tumbuh Florist secara implisit. Namun, tujuan utama dari tuturan tersebut tetap menyampaikan informasi sehingga termasuk dalam jenis tindak tutur asertif.

Tindak Tutur Ilokusi Direktif

Tindak tutur ilokusi direktif merupakan tindak tutur yang digunakan penutur untuk mengarahkan penutur dan mitra tutur, sehingga tuturan tersebut mempengaruhi tindakan kedepannya. Berikut data yang ditemukan dengan beberapa fungsi berbeda yaitu ‘meminta’ dan ‘mengarahkan’.

Konteks:

Percakapan ini terjadi antara penjual dan pembeli, ketika pembeli datang langsung dan ingin membeli bunga saat itu juga tanpa buat pesanan sebelumnya. Pembeli juga ingin menunggu selama proses pembuatan bunga, maka penjual memberikan informasi jika ditunggu tanpa pesan sebelumnya memakan waktu sekitar sepuluh hingga lima belas menit dan pembeli berkenan menunggu selama itu.

Tuturan:

PJ1 :”**Ada yang bisa kami bantu Kak? Kakaknya mau pesan atau mau ambil bunga ya?**”

PB1:”Mau pesen bunga langsung Kak buat hari ini, bisa kan ya Kak ditunggu?”

(Toko Tumbuh Florist, 24 September 2025)

Tuturan tersebut merupakan bentuk tindak tutur ilokusi direktif dengan fungsi meminta. Melalui tuturan “*Ada yang bisa kami bantu Kak?...*” penjual meminta pembeli untuk memberikan respons berupa informasi mengenai kebutuhan pembeli yang ingin dipenuhi. Kalimat tanya yang digunakan oleh penjual ini memperlihatkan maksud ilokusi agar bisa mengarahkan pembeli untuk menyampaikan kebutuhannya di Toko Tumbuh Florist sehingga percakapan pelayanan dapat berlangsung dengan efektif. Selanjutnya

penjual bertutur “*Kakaknya mau pesan bunga atau ambil bunga ya?*” untuk meminta pembeli memberikan informasi yang lebih spesifik kepada penjual, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih spesifik dan sesuai kebutuhan pembeli.

Selanjutnya dengan fungsi mengarahkan.

Konteks:

Percakapan ini terjadi ketika pembeli sedang menulis sendiri untuk kartu ucapan yang akan ditempelkan pada buket bunga. Namun, pembeli salah menulis dalam kartu ucapannya dan penjual dengan cepat menawarkan kembali kartu ucapan yang baru. Pembeli pun menulis kembali di kartu ucapan yang baru.

Tuturan:

PB3:”Aduh salah tulis”

PJ3 :”**Boleh ambil lagi aja Kak kartu ucapannya**”

(Toko Tumbuh Florist, 26 September 2025)

Tuturan tersebut termasuk pada jenis tindak tutur ilokusi direktif dengan fungsi mengarahkan karena melalui tuturan ini penjual mengarahkan tindakan pembeli kedepannya. Dalam tuturan tersebut pembeli memberikan izin dan juga mengarahkan pembeli untuk mengambil kembali kartu ucapan yang baru melalui tuturan “*Boleh ambil lagi aja Kak kartu ucapannya.*”, sehingga pembeli dapat menuliskan ulang ucapan yang ingin disampaikan tanpa ada kesalahan penulisan pada kartunya. Secara ilokusi tuturan penjual mengarahkan pembeli untuk melakukan sebuah tindakan, dalam konteks pelayanan ini mengambil kartu ucapan yang baru.

Tindak Tutur Ilokusi Komisif

Tindak tutur ilokusi komisif merupakan tindak tutur yang digunakan untuk mengikat tindakan penutur di masa depan. Terdapat beberapa fungsi yang ditemukan yaitu ‘menyanggupi’, ‘berjanji’, dan ‘menyetujui’

Konteks:

Percakapan pelayanan ini terjadi ketika ada pembeli yang membeli secara spontan buket bunga ke toko. Lalu penjual menyanggupi pesanan tersebut dan memprosesnya. Ketika pesanan sudah jadi penjual menginformasikan kepada pembeli dan menawarkan dua metode pembayaran yang bisa dilakukan oleh pembeli. Dengan begitu pembeli dapat memilih metode pembayaran dan melakukan pembayaran atas pesannya.

Tuturan:

PJ1 :”Kak ini bunganya sudah jadi ya, totalnya jadi 35.000 ya Kak”

PB1 :”Oh iya Kak”

PJ1 :”Untuk metode pembayarannya bisa dilakukan secara *cash* atau melalui qris ya Kak”

PB1 :”**Aku bayar pake qris ya Kak**”

(Tumbuh Florist, 24 September 2025)

Tuturan data di atas merupakan bentuk jenis tindak tutur ilokusi komisif dengan fungsi menyanggupi. Melalui tuturan tersebut pembeli terikat untuk melakukan sebuah tindakan di masa depan. Tuturan “*aku bayar pake qris ya Kak*” mengikat pembeli untuk melakukan pembayaran atas pesannya menggunakan metode pembayaran melalui qris. Oleh karena itu pembeli menyatakan kesanggupannya dalam melakukan pembayaran melalui qris dengan mengucapkan tuturan tersebut.

Selanjutnya, fungsi berjanji sebagai berikut.

Konteks:

Percakapan terjadi ketika ada pembeli yang memberikan konfirmasi bahwa akan telat mengambil pesannya hari ini. Namun, bunga sudah dibuat dan sudah siap diambil. Pembeli pun khawatir buket bunga pesannya akan layu. Lalu penjual memberikan penjelasan bahwa buket bunga pesannya diusahakan disimpan dengan baik untuk memperlambat proses bunga menjadi layu.

Tuturan:

PB5: "Kak kira-kira bunganya layu ngga ya jika diambil jam tujuh malam?"

PJ5 : "Kami bantu untuk celupkan batangnya ke air ya Kak, agar tetap fresh bunganya sampai Kakak ambil ke toko"

PB5: "Wah oke, makasih banyak ya Kak"

(Toko Tumbuh Florist, 2 Oktober 2025)

Tuturan tersebut termasuk dalam jenis tindak tutur ilokusi komisif dengan fungsi berjanji. Melalui tuturan "*kami bantu untuk celupkan batangnya ke air ya Kak,...*" menyebabkan penjual terikat pada tindakan yang harus dilakukan di masa depan. Setelah mengucapkan tuturan tersebut, penjual harus melakukan sebuah tindakan yaitu mencelupkan batang dari buket bunga yang sudah jadi agar ketika nanti buketnya sampai pada pembeli tetap pada kondisi segar.

Selanjutnya, terdapat fungsi menyetujui sebagai berikut.

Konteks:

Percakapan ini terjadi ketika pesanan bunga pembeli sudah siap

diambil. Penjual menawarkan kepada pembeli untuk menambah *paper bag* untuk membawa buket bunganya, penjual pun memberikan informasi mengenai tambahan biayanya. Dan pembeli sepakat untuk menambah *paper bag*.

Tuturan:

PJ3 : "Kakaknya mau add on *paper bag* empat ribu Kak?"

PB3: "Ehh boleh deh, jadi lima empat?"

PJ3 : "Iya Kak betul, lima puluh empat ribu. Kami tambahkan *paper bag* ya Kak"

(Toko Tumbuh Florist, 26 September 2025)

Tuturan tersebut merupakan bentuk tindak tutur ilokusi komisif dengan yang memiliki fungsi menyetujui. Melalui tuturan "*Eh boleh deh,...*" pembeli menyetujui penambahan pembelian produk yaitu *paperbag*, sehingga tuturan tersebut berfungsi untuk menyatakan persetujuan kepada lawan tutur.

Tindak Tutur Ilokusi Ekspresif

Tindak tutur ilokusi ekspresif yang digunakan untuk mengutarakan perasaan dan sikap penutur terhadap lawan tutur. Tindak tutur ilokusi ekspresif ini memiliki fungsi apresiasi, rasa terimakasih, dan keantusiasan. Berikut contoh penggunaan tindak tutur ilokusi ekspresif di Toko Tumbuh Florist. Berikut beberapa penggunaan tindak tutur ilokusi pada percakapan pelayanan di Toko Tumbuh berikut.

Konteks:

Percakapan ini terjadi ketika ada pembeli yang menghubungi Toko Tumbuh Florist setelah membeli bunga untuk dirinya di hari sidang kuliahnya. Namun, ternyata dirinya

juga mendapatkan banyak buket bunga Toko Tumbuh Florist dari teman-temannya. Penjual merespons dengan sopan dan turut mengucapkan selamat kepada pembeli.

Tuturan:

PB6 :“Sponsor kah kak? WKWKWK full tumbuh bet ini”

PJ6 :“**Hahaha, dirayakan oleh tumbuh ya Kak. Selamat kompre ya Kak**”

PB6 :“**Iyaa Kak.. makasih juga yahh sudah hadir di dunia temcy**” (WA Toko Tumbuh Florist, 8 September 2025)

Tuturan tersebut merupakan bentuk tindak tutur ilokusi ekspresif dengan fungsi apresiasi yang digunakan oleh penutur dan lawan tutur. Dalam konteks ini digunakan oleh penjual dan pembeli. Melalui tuturan ini penjual dan pembeli mengungkapkan perasaannya dan menunjukkan sikap yang sopan terhadap satu sama lain. Melalui tuturan “*Hahaha, dirayakan oleh tumbuh ya Kak. Selamat kompre ya Kak*” penjual mengungkapkan rasa senangnya karena pembeli mendapatkan banyak buket bunga dari Toko Tumbuh Florist hal tersebut diwujudkan dengan tuturan “*...dirayakan oleh tumbuh ya Kak*”.

Selanjutnya, merupakan contoh penggunaan pada fungsi belasungkawa.

Konteks:

Ada pembeli yang meminta dibuatkan buket bunga untuk melayat temannya. Teman dari pembeli baru saja meninggal dunia dan pembeli ingin membawakan bunga, sehingga meminta agar dibuatkan bunga dengan tema yang cocok untuk melayat. Penjual menyanggupi dan memproses pesanan tersebut hingga diambil

oleh pembeli. Penjual pun menyampaikan perasaannya kepada pembeli.

Tuturan:

PB5 :”Halo Kak, aku mau ambil buket yang tadi custom untuk melayat”

PJ5 :”Halo kak, oh iya ini ya Kak”

PB5 :”Wah, bagus Kak. Temanku pasti suka”

PJ5 :”Semoga ya Kak, **kami turut berduka juga ya Kak**”

PB5 :”Terima kasih ya Kak”

(Toko Tumbuh Florist, 2 Oktober 2025)

Tuturan tersebut merupakan bentuk tindak tutur ilokusi ekspresif dengan fungsi belasungkawa yang terjadi di Toko Tumbuh Florist dalam konteks sosialnya jarang terjadi. Tuturan “*...kami turut berduka juga ya Kak*” yang diucapkan oleh penjual menjadi cara untuk mengungkapkan perasaan penjual kepada pembeli. Penjual mengungkapkan rasa belasungkawa kepada pembeli yang baru kehilangan temannya, konteks ini sangat personal namun bisa terjadi di florist.

Tindak Tutur Ilokusi Deklarasi

Tindak tutur ilokusi deklaratif digunakan untuk mengubah status dan juga memberikan keputusan yang berdampak pada tindakan di masa depan. Tindak tutur ilokusi direktif memiliki fungsi ‘mengubah status’ dan ‘menegaskan’. Berikut merupakan penggunaannya di Toko Tumbuh Florist. Berikut penggunaan tindak tutur ilokusi deklarasasi.

Konteks:

Percakapan pelayanan ini terjadi ketika pembeli ingin mengambil pesanan bunganya. Penjual pun memberikan pesanan tersebut dan memberikan keterangan mengenai

status pembayaran pesanan kepada pembeli untuk memastikan proses jual beli sudah selesai dengan baik. Pembeli juga merespons dengan baik.

Tuturan:

PB5 :”Kak mau ambil pesanan atas nama Riani ya Kak”

PJ5 :”Oh iya kak, ini ya Kak. **pembayarannya sudah lunas ya Kak**”

PB5 :”Oke, makasih Kak”

(Toko Tumbuh Florist, 2 Oktober 2025)

Tuturan tersebut merupakan tindak tutur ilokusi deklaratif dengan fungsi mengubah status. Melalui tuturan “...*pembayarannya sudah lunas ya Kak*” penjual mengkonfirmasi status pembayaran atas pesanan tersebut sudah selesai atau terpenuhi. Maka terjadi perubahan status pembayaran setelah tuturan diucapkan, perubahan status pembayaran dari belum lunas menjadi lunas. Tuturan tersebut terjadi tanda status pembayaran sudah lunas yang diucapkan oleh penjual.

Berikutnya penggunaan fungsi menegaskan.

Konteks:

Percakapan dimulai ketika ada pembeli yang meminta untuk mengubah jadwal pengambilan bunga yang sudah dipesan. Pembeli mengalami perubahan jadwal acaranya, sehingga meminta Toko Tumbuh Florist untuk mengubah jadwal pengambilannya. Penjual pun menyetujui dan mengubah format jadwal pengambilan bunga pesanan pembeli.

Tuturan:

PB7:”Halo Kak aku mau ubah jadwal pengambilan jadi besok apakah masih bisa Kak?”

PJ7 :”Halo Kak, bisa”

PB7:”Oke, besok jam 5 sore Kak jadinya”

PJ7 :”Baik Kak, **kami pindahkan jadwal pengambilan menjadi besok jam 5 sore ya Kak**”

(Toko Tumbuh Florist, 5 Oktober 2025)

Tuturan tersebut merupakan bentuk deklaratif dengan fungsi menegaskan. Tuturan yang diucapkan oleh penjual menjadi titik penetapan perubahan jadwal pengambilan bunga yang diminta oleh pembeli. Melalui tuturan “...*kami pindahkan jadwal pengambilan menjadi besok jam 5 sore ya Kak*” penjual menetapkan waktu pengambilan bunga sesuai dengan permintaan dari pembeli. Penetapan dilakukan dengan adanya tuturan yang diucapkan oleh penjual, sehingga tuturan tersebut termasuk dalam tindak tutur ilokusi deklarasasi.

Simpulan

Hasil penelitian memperlihatkan jenis tindak tutur ilokusi yang terdapat pada percakapan pelayanan di Toko Tumbuh Florist adalah tindak tutur ilokusi asertif dengan fungsi ‘menjelaskan’ dan ‘menyatakan’, tindak tutur ilokusi direktif dengan fungsi ‘meminta’ dan ‘mengarahkan’, tindak tutur ilokusi komisif dengan fungsi ‘menyanggupi’, ‘berjanji’, dan ‘menyetujui’, tindak tutur ekspresif dengan fungsi ‘apresiasi’, ‘permohonan maaf’, ‘belasungkawa’. dan ‘perhatian’, dan tindak tutur ilokusi deklarasasi dengan fungsi ‘mengubah status’ dan ‘menegaskan’. Dengan demikian, pada percakapan pelayanan penggunaan tindak tutur ilokusi ini berperan juga dalam strategi komunikasi yang membantu keefektifan dan membangun hubungan personal antara penjual dan pembeli.

Daftar Pustaka

- Austin, John Langshaw. (1962). *How to Do Things with Words*. Oxford: Clarendon Press.
- Leech, Geoffrey Neil. (1983). *Principles of pragmatics*. Longman.
- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Rustono. 1999. *Pokok-Pokok Pragmatik*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Searle, John Rogers. (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, John Rogers. (1976). *A Classification of Illocutionary Acts*. *Language in Society*, 5(1), 1–23. Cambridge University Press. https://doi.org/10.62710/94xhp_a48. Diunduh 22 Agustus 2025.
- Sudaryanto. (2015). *Metode dan aneka teknik analisis bahasa: Pengantar penelitian wahana kebudayaan secara linguistik*. Sanata Dharma University Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Toyiba, Dewi Badriyatu. (2024). “Penggunaan Speech Act dalam Interaksi Sosial Pelaku UMKM di Bangkalang”. *Journal of Social, Culture, and Language*, 3(1), 1-27. <https://doi.org/10.21107/jscl.v3i1.27978>. Diunduh pada 22 Agustus 2025.
- Wijana, I Dewa Putu. (1996). *Dasar-dasar Pragmatik*. ANDI Yogyakarta.