

**WUJUD KESANTUNAN BERBAHASA INDONESIA
DALAM RESPON PENJUAL TERHADAP ULASAN PEMBELI
PADA TOKO “PRETTY STYLES COLLECTION” DI LAZADA**

Skripsi



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Nabila Ananda

1210619006

Skripsi yang diajukan kepada Universitas Negeri Jakarta untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Sastra

Prodi Sastra Indonesia

Fakultas Bahasa dan Seni

Universitas Negeri Jakarta

2024

ABSTRAK

Nabila Ananda. 2024. *Wujud Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Respon Penjual Terhadap Ulasan Pembeli pada toko “Pretty Styles Collection” di Lazada.* Skripsi. Jakarta. Program Studi Sastra Indonesia. Fakultas Bahasa dan Seni. Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui realisasi bentuk pematuhan dan penyimpangan prinsip kesantunan berbahasa menggunakan teori Geoffrey Leech pada respon penjual terhadap ulasan pembeli dalam toko “*Pretty Styles Collection*” di *platform* belanja daring Lazada. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik sadap dan teknik catat, serta dilakukan di Jakarta sejak bulan April hingga Desember 2023. Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan 111 data yang terbagi menjadi 83 data penyimpangan prinsip kesantunan dan 28 data pematuhan prinsip kesantunan. Penyimpangan prinsip kesantunan yang paling banyak ditemukan, yaitu pada penyimpangan maksim penghargaan sebanyak 17 data. Sedangkan, pematuhan prinsip kesantunan yang paling banyak ditemukan, yaitu pada pematuhan maksim kebijaksanaan sebanyak 15 data.

Kata kunci: pragmatik; prinsip kesantunan berbahasa; ulasan produk; *Lazada*

ABSTRACT

Nabila Ananda. 2024. *Forms of Politeness Principles in Indonesian in the Product Review Column in the "Pretty Styles Collection Store" on Lazada.* Thesis. Jakarta. Indonesian Literature Study Program. Faculty of Language and Arts. State University of Jakarta.

The aim of this research is to determine the realization of forms of compliance and deviation from the principles of politeness using Geoffrey Leech's theory in sellers' responses to buyer reviews in the "Pretty Styles Collection" store on the Lazada online shopping platform. This research is a type of qualitative descriptive research using tapping and note-taking techniques, and was conducted in Jakarta from April to December 2023. Based on the results of data analysis, 111 data were found which were divided into 83 data on deviations from politeness principles and 28 data on compliance with politeness principles. The most frequently found deviations from the principles of politeness were 17 violations of the approbation maxim. Meanwhile, compliance with the politeness principles was most often found is the compliance of the tact maxim as many as 15 data.

Keyword: pragmatic; politeness principle; product review; Lazada



LEMBAR PENGESAHAN

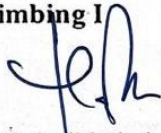
Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nabila Ananda
No. Registrasi : 1210619006
Program Studi : Sastra Indonesia
Fakultas : Bahasa dan Seni
Judul Skripsi : Wujud Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Respon Penjual Terhadap Ulasan Pembeli pada toko "Pretty Styles Collection" di Lazada

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sastra di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



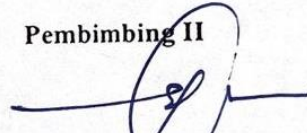
Dr. Miftahulkhairah Anwar, M.Hum.
NIP. 197811222006042001

Penguji I



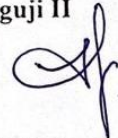
Asisda Wahyu Asri Putradi, M.Hum.
NIP. 197711262008121001

Pembimbing II



Sigit Widiatmoko, M.Hum.
NIP. 198904062019031013

Penguji II



Aulia Rahmawati, M.Hum.
NIP. 198009142008012013

Ketua Penguji



Dr. Miftahulkhairah Anwar, M.Hum.
NIP. 197811222006042001

Jakarta, 30 Januari 2024

Fakultas Bahasa dan Seni



Dr. Lenang Muliastuti, M.Pd.
NIP. 19680529 199203 2001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nabila Ananda

No. Reg : 1210619006

Program Studi : Sastra Indonesia

Fakultas : Fakultas Bahasa dan Seni

Judul Skripsi : Wujud Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Respon Penjual Terhadap Ulasan Pembeli pada toko “*Pretty Styles Collection*” di Lazada

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai ketentuan yang berlaku. Saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Jakarta, apabila terbukti saya melakukan tindakan plagiat.

Demikian saya buat pernyataan ini dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Januari 2024



Nabila Ananda

No. Reg. 1210619006



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nabila Ananda
NIM : 1210619006
Fakultas/Prodi : Bahasa dan Seni/Sastra Indonesia
Alamat email : bilananda16@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (...)

yang berjudul :

**Wujud Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Respon Penjual Terhadap
Ulasan Pembeli pada Toko “*Pretty Styles Collection*” di Lazada**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Januari 2024

Penulis



(Nabila Ananda)

No. Reg 1210619006



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Wujud Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Respon Penjual Terhadap Ulasan Pembeli pada toko “*Pretty Styles Collection*” di Lazada” sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana sastra di Program Studi Sastra Indonesia Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi, penulis tak lepas dari pihak-pihak yang telah membantu dari awal hingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Liliana Muliastuti, M.Pd., M.A. selaku Dekan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Jakarta;
2. Bapak Asep Supriyana, S.S., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Sastra Indonesia UNJ;
3. Bapak Drs. Krisanjaya, M.Hum. selaku Dosen Penasihat Akademik;
4. Ibu Dr. Miftahulhairah Anwar, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses penyusunan skripsi;
5. Bapak Sigit Widiatmoko, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan selama proses penyusunan skripsi, serta telah mendukung dan mendorong peneliti untuk dapat segera lulus;
6. Bapak Asisda Wahyu Asri Putradi, M.Hum. selaku Dosen Penguji Ahli Materi yang telah memberikan kritik dan saran terkait materi dalam penelitian ini;
7. Ibu Aulia Rahmawati, M.Hum. selaku Dosen Penguji Ahli Metodologi yang telah memberikan kritik dan saran terkait metodologi dalam penelitian ini;
8. Ibu, Nenek, dan Adik penulis yang selalu menghibur, memberikan doa, nasihat, dan dukungan supaya peneliti tetap semangat dalam menyusun serta menyelesaikan skripsi;

9. Firda Julita, Fadilah Anjani, dan Dimas Prasetyo Abdurrachman yang telah memberikan banyak dukungan emosional dan merupakan sahabat terbaik peneliti.
10. Ananda Zaqiyatulismi, Santikah, Sekar Nida' Nabila, dan Raihana Salsabilah Asaad yang merupakan sahabat peneliti dari awal perkuliahan berlangsung. Terima kasih karena sudah kebersamaan dan selalu memotivasi penulis dalam menjalani masa kuliah. *Wish you all the best!*;
11. Teman-teman prodi Sastra Indonesia UNJ angkatan 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu. Terima kasih sudah memberikan kesan, motivasi, dan banyak cerita selama perkuliahan;
12. Rekan-rekan pejuang *Affiliate Skintific*, yaitu Kak Michailin, Kak Reska, Kak Ayu, Kak Tasya, Syafira, dan Raven yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi;
13. Serta semua pihak yang namanya tidak bisa dituliskan satu persatu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih terdapat kelemahan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik dan saran demi perbaikan karya yang akan datang. Besar harapan peneliti agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya kepada mahasiswa yang tertarik melakukan penelitian serupa. Demikian skripsi ini dibuat, peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 10 Januari 2024

Nabila Ananda

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus dan Subfokus	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
KAJIAN TEORI	8
2.1 Hakikat Pragmatik	8
2.2 Konteks	10
2.3 Prinsip Kesantunan	11
2.4 Pengertian <i>E-Commerce</i>	16
2.5 Profil Lazada	17
2.6 Ulasan (<i>Online Customer Review</i>)	18
2.7 Penelitian yang Relevan	20
2.8 Kerangka Berpikir	22
BAB III	25
METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Tujuan Penelitian	25
3.2 Lingkup Penelitian	25
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.4 Prosedur Penelitian	25
3.5 Sumber Data	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	27

3.7	Teknik Analisis Data	28
3.8	Kriteria Analisis	30
BAB IV		35
PEMBAHASAN		35
4.1	Deskripsi Data	35
4.2	Interpretasi	37
4.2.1	Pematuhan Prinsip Kesantunan	37
4.2.2	Penyimpangan Prinsip Kesantunan	44
4.3	Pembahasan	55
4.4	Keterbatasan Penelitian	56
BAB V		57
PENUTUP		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN A. Penginventarisan Ulasan Produk		63
LAMPIRAN B. Tabel Analisis		73
LAMPIRAN C. Biodata Penulis		169