

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

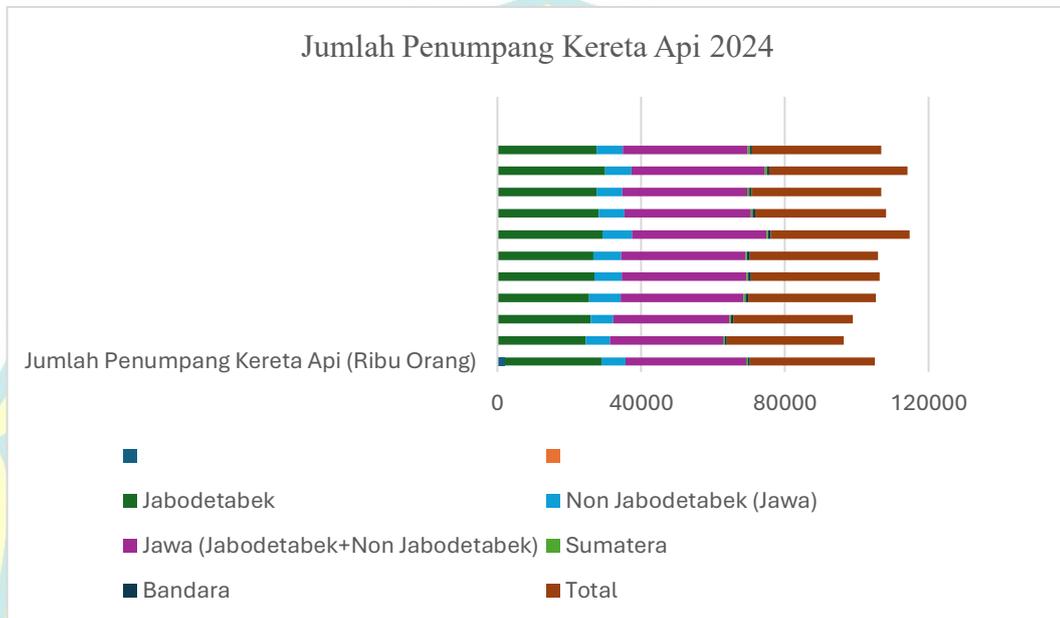
Penggunaan bahasa Indonesia di ruang publik merupakan amanat undang-undang yang wajib dipatuhi, termasuk oleh seluruh pengguna fasilitas layanan umum. Hal ini didukung oleh Badan Bahasa Kemdikbud yang turut aktif melaksanakan sosialisasi ke berbagai instansi, salah satunya PT Kereta Rel Listrik Indonesia (KAI). Penerapan bahasa Indonesia secara tepat dalam layanan transportasi publik umum, seperti Kereta Rel Listrik (KRL) Jabodetabek di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi, membantu meminimalkan kesalahpahaman informasi. Sebagai alat komunikasi, bahasa Indonesia berfungsi tidak hanya untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk mengatur, memengaruhi, dan membangun hubungan sosial antarindividu. Bahasa Indonesia memegang peranan krusial dalam menciptakan komunikasi efektif dan santun. Hal ini juga semakin relevan seiring dengan meningkatnya keberagaman latar belakang masyarakat yang memilih Kereta Rel Listrik sebagai moda transportasi yang praktis dalam memindahkan banyak orang dan barang dalam waktu singkat.¹

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) dan PT KAI *Commuter*, jumlah penumpang KRL Jabodetabek terus meningkat dan melampaui wilayah lain.² Bahkan dilansir dari Kompas.com, tercatat rekor baru dengan 1.149.417

¹ Nurjana, I. S., Ruhiat, D., & Andiani, D. (2018). Implementasi Model Autogressive Integrated Moving Average (ARIMA) untuk Peramalan Jumlah Penumpang Kereta Api di Pulau Sumatera. *Jurnal Teorema: Teori dan Riset Matematika*, 3(2), 104-115

² Badan Pusat Statistik. (2024). *Jumlah Penumpang Kereta Api (Ribu Orang)*, [//www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzljMg==/jumlah-penumpang-kereta-api.html](https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzljMg==/jumlah-penumpang-kereta-api.html)

penumpang harian.³ Banyaknya penumpang dari latar belakang budaya, bahasa, dan kebutuhan informasi yang beragam menuntut sistem komunikasi yang efektif, termasuk pengumuman lisan di dalam kereta.



Gambar 1 Jumlah Penumpang Secara Statistik Kereta Rel Listrik Jabodetabek Periode Juli 2024

Pengumuman yang disampaikan mencakup informasi keberangkatan, tujuan stasiun berikutnya, peringatan keselamatan, larangan pelecehan, hingga instruksi darurat. Bagi sebagian penumpang yang rutin bepergian dengan KRL Jabodetabek mungkin tidak perlu mendengarkan keseluruhan pengumuman, tetapi pengumuman lisan begitu krusial bagi penumpang baru. Umumnya pengumuman bersifat otomatis, direkam sebelumnya, dan disampaikan melalui pengeras suara, akan tetapi berperan penting dalam membantu penumpang baru untuk memahami perjalanan mereka.

³ Rifk, I., & Sukmana, Y. (2024, July 17). *Jumlah Penumpang Harian KRL Jabodetabek Catat Rekor Baru*. Kompas, <https://money.kompas.com/read/2024/07/17/130000126/jumlah-penumpang-harian-krl-jabodetabek-catat-rekor-baru>

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian berjudul “*Announcements on trains: the passenger view*” oleh *transport focus* menyarankan beberapa perbaikan, antara lain: memastikan pengumuman tujuan sebelum pintu ditutup, menyelaraskan waktu pengumuman agar tidak terlalu cepat atau lambat, memperbaiki kesalahan pengumuman otomatis, dan menghindari pengulangan oleh petugas secara manual. Maka dalam konteks ini, pengumuman lisan yang disampaikan dengan menggunakan bahasa Indonesia mengandung tujuan komunikatif yang dapat dikaji melalui pendekatan pragmatik, khususnya tindak tutur ilokusi. Pragmatik sebagai cabang linguistik makro sebagai ilmu bahasa yang membahas relasi antara tanda, makna, dan konteks, serta memfokuskan bagaimana tuturan digunakan dalam situasi komunikasi.⁴

Tindak tutur ilokusi dalam pengumuman mencerminkan maksud penutur (petugas) terhadap mitratutur (penumpang), seperti memengaruhi, mengarahkan, atau memberi peringatan. Contohnya, kalimat “*Mohon periksa kembali barang bawaan Anda*” merupakan bentuk memerintahkan dari tindak tutur direktif untuk mengarahkan penumpang bertindak demikian. Lebih jauh, penggunaan bahasa formal dalam pengumuman KRL tidak hanya untuk menyampaikan informasi, tetapi juga mendisiplinkan masyarakat dengan bahasa yang sopan dan terarah. Kalimat seperti, “*Dilarang makan dan minum*” atau “*Segera laporkan pelecehan*” menunjukkan fungsi bahasa sebagai alat regulasi sosial dan pembangunan kesadaran kolektif. Kemudian, penggunaan ungkapan seperti ‘mohon’, ‘terima kasih’, dan ‘maaf’ mencerminkan budaya sopan santun khas Indonesia yang

⁴ Yusri, *Ilmu Pragmatik dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hlm. 2

menjadi pembeda penting dalam kajian pragmatik lintas (*cross-cultural pragmatics*). Pengumuman di KRL Jabodetabek menjadi contoh konkret bagaimana strategi kebahasaan dipilih untuk menciptakan komunikasi yang efektif, sopan, dan bermakna sosial. Dengan demikian, kajian terhadap pengumuman lisan di Kereta Rel Listrik (*KRL/Commuter Line*) Jabodetabek melalui pendekatan pragmatik, khususnya jenis tindak tutur ilokusi, turut memberikan kontribusi ilmiah dalam memahami strategi komunikasi publik, penggunaan bahasa formal, serta dampaknya terhadap perilaku penumpang di ruang publik.

B. Fokus dan Subfokus Penelitian

Fokus penelitian yang bisa diartikan untuk memfokuskan masalah penelitian. Spadley (1980) menyatakan bahwa, “*A focused refer to single cultural domain or a few related domains,*⁵ yang bermaksud bahwa fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Berlandaskan penelaahan dan penjabaran latar belakang masalah di rangkaian paragraf di atas, maka diperoleh identifikasi untuk fokus penelitian adalah jenis tindak tutur ilokusi dalam transkrip dan skrip pengumuman KRL Jabodetabek. Adapun perincian subfokus dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Tindak tutur ilokusi asertif yang terdapat dalam transkrip pengumuman lisan di dalam KRL rute Stasiun Pondok Cina-Manggarai, transkrip dari pengumuman lisan di dalam KRL selama perjalanan dari Stasiun Klender-Cikarang, dan skrip pengumuman KRL Jabodetabek (*Script Announcement Petugas Customer Service On Train*);

⁵ Anggito, A., & Setiawan, J. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm. 54

- 2) tindak tutur ilokusi direktif yang terdapat dalam transkrip pengumuman lisan di dalam KRL rute Stasiun Pondok Cina-Manggarai, transkrip dari pengumuman lisan di dalam KRL selama perjalanan dari Stasiun Klender-Cikarang, dan skrip pengumuman KRL Jabodetabek (*Script Announcement Petugas Customer Service On Train*);
- 3) tindak tutur ilokusi komisif yang terdapat dalam transkrip pengumuman lisan di dalam KRL rute Stasiun Pondok Cina-Manggarai, transkrip dari pengumuman lisan di dalam KRL selama perjalanan dari Stasiun Klender-Cikarang, dan skrip pengumuman KRL Jabodetabek (*Script Announcement Petugas Customer Service On Train*);
- 4) tindak tutur ilokusi ekspresif yang terdapat dalam transkrip pengumuman lisan di dalam KRL rute Stasiun Pondok Cina-Manggarai, transkrip dari pengumuman lisan di dalam KRL selama perjalanan dari Stasiun Klender-Cikarang, dan skrip pengumuman KRL Jabodetabek (*Script Announcement Petugas Customer Service On Train*);
- 5) tindak tutur ilokusi deklaratif yang terdapat dalam transkrip pengumuman lisan di dalam KRL rute Stasiun Pondok Cina-Manggarai, transkrip dari pengumuman lisan di dalam KRL selama perjalanan dari Stasiun Klender-Cikarang, dan skrip pengumuman KRL Jabodetabek (*Script Announcement Petugas Customer Service On Train*).

C. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang masalah dari penelitian ini, maka rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana jenis tindak tutur ilokusi dalam transkrip pengumuman lisan di dalam KRL rute Stasiun Pondok Cina-Manggarai, transkrip dari pengumuman lisan di dalam KRL rute Stasiun Klender-Cikarang, dan skrip pengumuman KRL Jabodetabek (*Script Announcement Petugas Customer Service On Train*)?
2. Bagaimana bentuk tindak tutur ilokusi dalam transkrip pengumuman lisan di dalam KRL rute Stasiun Pondok Cina-Manggarai, transkrip dari pengumuman lisan di dalam KRL rute Stasiun Klender-Cikarang, dan skrip pengumuman KRL Jabodetabek (*Script Announcement Petugas Customer Service On Train*)?

D. Tujuan Penelitian

Merujuk terhadap relevansi rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi dan menganalisis jenis-jenis tindak tutur ilokusi yang terdapat dalam tiga sumber data pengumuman KRL Jabodetabek, yakni transkrip pengumuman rute Pondok Cina-Manggarai, rute Klender-Cikarang, dan skrip resmi pengumuman Petugas *Customer Service On Train*, serta mengkaji fungsi-fungsi pragmatiknya dalam mendukung efektivitas komunikasi layanan publik di ruang transportasi massal.
2. mengidentifikasi dan menganalisis bentuk-bentuk pada penggunaan tindak tutur ilokusi dalam pengumuman KRL klasifikasi Searle (1979), meliputi asertif, direktif, ekspresif, komisif, deklaratif (jika ditemukan) dalam pengumuman lisan di KRL untuk melihat bagaimana bahasa

berperan dalam mengelola perilaku penumpang dan menciptakan ketertiban di ruang publik;

3. memberikan kontribusi pengembangan kajian linguistik pragmatik melalui penerapan tindak tutur ilokusi di ruang publik, serta merumuskan rekomendasi praktis untuk peningkatan kualitas komunikasi layanan transportasi publik yang lebih komunikatif, sopan, dan inklusif terhadap keberagaman sosial penumpang.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian yang sudah digagas maka hasil penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi kepada masyarakat dan terutama pihak terkait yang menyampaikan pengumuman lisan di ruang lingkup Kereta Rel Listrik Jabodetabek (KRL/*Commuter Line*). Adapun penjabaran manfaat adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis berimplikasi untuk memberikan manfaat jangka panjang dalam pengembangan teori pembelajaran. Melalui penelitian terhadap pemaknaan pengumuman lisan di Kereta Rel Listrik (KRL/*Commuter Line*) Jabodetabek akan berguna untuk pengaplikasian tindak tutur ilokusi dalam pengumuman lisan di KRL Jabodetabek; pengembangan teori pragmatik, khususnya dalam menganalisis tindak tutur ilokusi pada wacana non-dialogis, seperti pengumuman publik; serta kajian linguistik terapan melalui fokus utama pada fungsi komunikasi institusional ruang publik melalui bahasa. Maka diharapkan bisa memberikan wawasan sebagai sumber informasi untuk menjawab berbagai jenis tindak tutur ilokusi yang terjadi pada pengumuman lisan di Kereta Rel Listrik (KRL/*Commuter Line*) Jabodetabek.

2. Manfaat Praktis

- a. Menjadi bahan evaluasi bagi KAI *Commuter* sebagai lembaga penyedia layanan transportasi dalam perbaikan strategi komunikasi publik yang efektif, sopan, tetapi tegas juga informatif;
- b. meningkatkan efektivitas penggunaan bahasa dalam komunikasi pengumuman lisan di Kereta Rel Listrik Jabodetabek (KRL/*Commuter Line*). Efektivitas dalam penyampaian pengumuman lisan akan berimplikasi meningkatkan kualitas pengumuman lisan agar lebih efektif dan bisa dipahami oleh penumpang dari berbagai latar belakang atau kalangan;
- c. meningkatkan kesadaran linguistik kepada para penumpang dan khususnya bagi masyarakat Indonesia melalui pemahaman yang baik terhadap maksud dari tuturan dalam pengumuman KRL Jabodetabek;
- d. sebagai bahan rujukan maupun referensi bagi peneliti dan mahasiswa linguistik, terutama di bidang pragmatik, analisis wacana, dan sosiolinguistik; juga menjadi contoh nyata penerapan teori tindak tutur dalam konteks lokal dan kontemporer.