



**VARIASI BAHASA PADA PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI
BANDAR UDARA GUSTI SJAMSIR ALAM KOTABARU**

***LANGUAGE VARIATIONS IN CUSTOMER SERVICE SERVICE AT GUSTI
SJAMSIR ALAM AIRPORT KOTABARU***

Agnes Erfina Belembele

Bandar Udara Gusti Samsir Alam Kotabaru
Jalan Raya Stagen KM. 10, Desa Stagen, Kecamatan Pulau Laut Utara,
Kabupaten Kotabaru
Ponsel: 082153085338; Posel: agnesbelembele@gmail.com

Naskah Diterima Tanggal: 7 Desember 2021; Direvisi Akhir Tanggal: 12 Mei 2022; Disetujui Tanggal: 1 Juni 2022
DOI: <https://doi.org/10.26499/mab.v16i1.485>

Abstrak

Variasi bahasa digunakan oleh manusia untuk bekerja sama dan berinteraksi. Penutur dan mitra tutur menjalin komunikasi dan menghasilkan variasi bahasa. Tujuan penelitian ini dilakukan adalah (1) mendeskripsikan variasi bahasa yang terdapat pada pelayanan *Customer Service* di Bandar Udara Gusti Samsir Alam Kotabaru, (2) mendeskripsikan faktor-faktor variasi bahasa yang terdapat pada pelayanan *Customer Service* di Bandar Udara Gusti Samsir Alam Kotabaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menggambarkan secara objektif dan aktual tuturan yang terjadi. Penelitian deskriptif kualitatif ini dilakukan dengan penganalisisan data melalui observasi ke lapangan dengan langkah-langkah pengumpulan, penganalisisan dan penyajian data dengan teknik observasi, teknik rekam dan teknik catat. Hasil dari penelitian ini, yaitu (1) jenis variasi bahasa yang ditemukan dalam pelayanan *Customer Service* di Bandar Udara Gusti Samsir Alam Kotabaru ialah a) variasi bahasa dari segi penutur yaitu penggunaan dialek daerah b) variasi bahasa dari segi pemakaian yaitu register, c) variasi bahasa dari segi sarana yaitu ragam lisan, dan 4) variasi bahasa dari segi keformalan yaitu ragam usaha santai (casual) dan ragam bahasa usaha (konsultatif). (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi variasi bahasa pada pelayanan *Customer Service* di Bandar Udara Gusti Samsir Alam Kotabaru adalah Faktor jenis kelamin yang dilihat dari intonasi nada berbahasa.

Kata kunci: layanan pelanggan; pelayanan; pengguna jasa; petugas; variasi bahasa

Abstract

Language variations are used by community to work together and interact. Speakers and speech partners communicate and produce variations of language. The purpose of this study is to (1) describe language variations found in the Customer Service at Gusti Samsir Alam Airport, Kotabaru, (2) describe factors of language variation found in the Customer Service at Gusti Samsir Alam Airport, Kotabaru. The method used in this

study is a descriptive qualitative method by describing objectively actual speeches that occur. This qualitative descriptive research is conducted by analyzing data through field observations by collecting, analyzing and presenting data with observation, recording and note-taking techniques. The results of this study are; (1) types of language variations found in Customer Service at Gusti Sjamsir Alam Airport Kotabaru that consist of a) language variations in terms of speakers such as the use of regional dialects b) language variations in terms of usage, namely registers, c) language variations in terms of facilities, namely spoken variety, and d) language variations in terms of formality, namely casual business variety and business language variety (consultation); (2) factors that influence language variations in Customer Service at Gusti Sjamsir Alam Airport, Kotabaru are gender factor as seen from intonation of the language tone.

Keywords: *customer service; language variations; officer; service; service user*

1. Pendahuluan

Penggunaan bahasa dalam kehidupan manusia berperan sebagai sarana untuk berinteraksi, bertukar pendapat, berbagi pengalaman, dan berbagai kehidupan. Alat khusus dan terbaik dalam menyampaikan pemikiran adalah bahasa itu sendiri. Pemanfaatan bahasa sebagai alat khusus, tentunya sangat erat kaitannya dengan sosiolinguistik, yaitu salah satu kajian semantik yang diidentikkan dengan penutur bahasa, menelaah dan mengkaji bagian-bagian sosial bahasa, khususnya yang menampilkan perbedaan-perbedaan yang ada di dalam suatu bahasa serta mengidentifikasi dengan faktor-faktor bahasa kemasyarakatan yang diidentifikasi.

Sosiolinguistik adalah cabang ilmu bahasa yang mempelajari hubungan antara bahasa dan faktor-faktor

kemasyarakatan (Wijana, 2019, hlm. 4). Berdasarkan pendapat tersebut, ragam sosial serta ragam fungsi bahasa menjadi penyebab terbentuknya variasi bahasa itu. Variasi bahasa bisa ditinjau dari beberapa hal, yaitu pemakaiannya, topik pembicaraan, hubungan pembicara dengan kawan bicara, dan medium pembicaraan.

Terdapat beberapa penelitian sejenis yang peneliti temukan diantaranya, yaitu: *pertama*, Wahyuni, (2021) dengan judul “Variasi Bahasa Percakapan Cangkruk Bareng di Warkop Wande Kopi Serut (Wks) Kabupaten Tulungagung”. *Kedua* Mubarak, (2014) dengan judul “Analisis Variasi Bahasa pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kotabaru”.

Kedua penelitian di atas memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Letak kesamaan antara

penelitian ini dan penelitian sebelumnya ialah sama-sama menganalisis tentang variasi bahasa dengan menggunakan kajian sosiolinguistik. Letak perbedaannya yaitu objek penelitian yang digunakan. Kedua penelitian terdahulu menjadikan sebuah warkop dan instansi rumah sakit sebagai objeknya, sedangkan pada penelitian saat ini, peneliti memilih Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru sebagai objek penelitian.

Peneliti memutuskan untuk mengambil judul variasi bahasa *customer service* di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru. Adapun alasan peneliti karena peneliti berasumsi bahwa penggunaan bahasa sangat menarik untuk dipelajari, terutama jika dilihat dari variasi bahasa dan dialek yang digunakan oleh penutur, keadaan ini sangat mempengaruhi reaksi mitra tuturnya. Alasan peneliti menentukan Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru sebagai objek penelitian mengingat bahwa bandara ini merupakan salah satu bandara di wilayah Kalimantan Selatan yang terletak di Kabupaten Kotabaru. Peneliti menganggap bahwa pentingnya kesinambungan interaksi antara

penumpang dengan petugas sangat mempengaruhi kualitas bandara.

Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam juga merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Penerbangan Umum (DJPU). Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru melayani beberapa penerbangan, baik penerbangan terjadwal maupun tidak terjadwal. Adapun penerbangan yang terjadwal dari maskapai *Wings Air* dengan tiga kali penerbangan dalam sehari, yaitu 1) Nomor penerbangan IW 1393 dengan rute Makasar–Kotabaru -Banjarmasin. 2) Nomor penerbangan IW 1392 dengan rute Banjarmasin – Kotabaru--Makasar. 3) Nomor penerbangan IW 1391 dengan rute Banjarmasin—Kotabaru--Banjarmasin.

Pelayanan merupakan salah satu upaya bandara agar memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Bandara yang berperan sebagai pelayanan publik sangat identik dengan *Customer Service*.

Customer service merupakan inisiasi organisasi dalam melayani pelanggan dalam menjual barang atau jasa yang disajikan oleh perusahaan. *Customer service* adalah pemain utama organisasi dalam menawarkan jenis bantuan kepada pelanggan (Yanti, 2013,

hlm. 42). Oleh karena itu, tugas utama petugas *customer service* yaitu memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa. Pelayanan tersebut berupa pemberian/penyampaian suatu informasi. Oleh karena itu, pelayanan *customer service* harus dilengkapi dengan wawasan dan informasi yang kuat, seperti tata cara berbicara, berbahasa, dan korespondensi yang baik.

Berdasarkan kewenangan yang dipraktikkan oleh *customer service* untuk melayani dan memenuhi kenyamanan pengguna jasa, semua itu tidak terlepas dari bahasa yang digunakan. Hal ini tentu saja menggambarkan bahwa bahasa yang digunakan sebagai penunjuk dan ciri khas yang menunjukkan bahwa seseorang tersebut merupakan petugas *customer service* yang peduli dalam melayani pengguna jasanya. Dilihat dari bagaimana teknik dalam pemilihan kalimat yang digunakan untuk tetap terjalin dengan menyenangkan dan lebih kekeluargaan sehingga dapat menjaga komunikasi dengan pengguna jasa tersebut. Peristiwa tutur antara petugas dengan pengguna jasa memiliki variasi bahasa yang unik. Komponen tutur adalah keberlangsungan interaksi

dalam satu atau lebih ujaran yang melibatkan penutur dan lawan tutur, dengan satu pokok tuturan (Trijanto, 2012, hlm. 41).

2. Landasan Teori

Bahasa memiliki aspek-aspek dasar, yaitu bunyi, bentuk, dan tulisan (strukturnya dan makna), baik leksikal maupun fungsional dan struktural. Bahasa itu dalam bentuk dan maknanya menunjukkan perbedaan antara pengungkapannya yang satu dengan yang lain.

Bahasa bukan hanya alat komunikasi yang bersih, tetapi juga untuk menunjukkan identitas sosial budayanya, untuk menjaga hubungan sosial budaya dan seringkali merupakan sebuah peristiwa sosial budaya (Sultan & Akmaluddin, 2019, hlm.114).

Adaptasi linguistik antara dua atau lebih komunitas yang berbeda bahasa akan memunculkan suatu bahasa yang memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap bahasa yang lainnya (Rahmawati & Sumarlam, 2016, hlm. 5). Penelitian lintas disiplin seperti sosiolinguistik merupakan penelitian penting karena hasilnya tidak hanya memecahkan masalah bahasa itu sendiri, melainkan juga

dapat memecahkan masalah-masalah sosial penuturnya (Hidayat, 2009, hlm. 137). Untuk dapat berinteraksi, variasi bahasa ini sering kali digunakan oleh penutur dan mitra tuturnya baik disengaja maupun yang tidak disengaja. Berdasarkan peristiwa tutur yang terjalin antara masyarakat yang berbeda-beda itu, maka akan menghasilkan variasi bahasa.

Variasi bahasa bukan hanya disebabkan oleh penutur yang berbeda atau tidak homogen, tetapi juga disebabkan adanya kegiatan interaksi sosial yang dilakukan oleh penutur yang dapat menyebabkan adanya variasi bahasa (Chaer, 2006, hlm. 1).

Variasi dan pemilihan kata dalam bahasa lokal yang digunakan membantu memudahkan penyampaian pesan, pemahaman isi pesan, dan penerimaan masyarakat lokal (Jayantini, Ariyaningsih, & Umbas, 2021, hlm. 40). Dengan demikian, “variasi bahasa dapat dirunut pada sebuah asal yang merupakan bentuk purba dari varian-varian tersebut” (Yulianti, 2016, hlm. 39).

Variasi bahasa adalah varian dari sebuah bahasa menurut pemakaian (Wati, Rijal, & Hanum, 2020, hlm. 26). Variasi bahasa adalah wujud pemakaian

bahasa yang berbeda-beda oleh penutur karena faktor-faktor tertentu” (Waridah, 2015, hlm. 85). Keanekaragaman bahasa dapat diasumsikan karena penutur bahasa tertentu tidak hanya menguasai satu bahasa, tetapi dapat berupa beberapa dialek atau satu bahasa dan ragamnya (Ramendra, 2013, hlm. 277).

Dilihat dari sebagian pendapat di atas, bahwa ragam bahasa merupakan jenis ragam bahasa yang terjadi karena penutur dalam pergaulan sosial. Manusia bersifat heterogen dalam keadaannya sekarang dan manusia memiliki peran dalam pemberian pengaruh penggunaan atau pemanfaatan bahasa di mata penutur itu sendiri.

Prinsip dasar dari variasi bahasa ini adalah penutur yang tidak selalu berbicara dengan cara yang sama pada semua peristiwa dan kejadian. Hal ini disebabkan penutur memiliki cara alternatif untuk memilih berbicara dengan berbeda dalam situasi yang berbeda, dan dengan cara yang berbeda ini dapat menimbulkan makna sosial yang berbeda pula.

Variasi bahasa terbagi menjadi beberapa macam, antara lain 1) ragam bahasa tergantung pada sudut pandang penutur, dibedakan menjadi: ragam idiolek, yaitu ragam bahasa tertentu

yang dimiliki oleh setiap orang, seperti cara bertutur, pemilihan kata, rangkaian kalimat, gaya bahasa, dan lain-lain. Selain itu, ada ragam idialek, khususnya variasi yang dimiliki oleh sekelompok penutur yang tinggal di daerah yang sama dan memiliki kualitas yang menunjukkan bahwa mereka memiliki vernakular. Kemudian, ada ragam kronolek, ragam ini merupakan ragam bahasa yang tidak konsisten yang digunakan pada waktu tertentu, hal ini menyerupai perbedaan artikulasi dan ejaan. Terakhir, ada juga ragam sosiolek, khususnya ragam yang mencakup persoalan individu bagi penutur, misalnya tingkat pengajaran, jumlah umur/usia, jenis pekerjaan, tingkat sosial, dan lainnya; 2) ragam bahasa bergantung pada kondisi penggunaan yang diidentikkan dengan bidang pemanfaatan, atau kapasitasnya, yang sering disebut fungsiolek, beragam, atau register. Ragam ini biasanya membahas tentang penggunaan gaya bahasa dan ada hubungannya dengan bagaimana bahasa itu digunakan dan untuk alasan seperti apa; 3) ragam bahasa sarana, dibagi menjadi dua ragam bahasa, yaitu ragam tulis dan ragam lisan. Variasi ini dapat ditemukan sesuai dengan sarana yang digunakan

atau bisa disebut dengan cara pemanfaatannya. Tindak wacana yang digunakan dalam ragam lisan, dapat disampaikan secara lisan dan dibantu oleh komponen nonsegmental atau komponen nonsemantik seperti gerakan tubuh, tangan, wajah, dan lainnya yang keseluruhannya berfungsi untuk menjelaskan tujuan pembicara/penutur. Penutur atau mitra tutur yang sering mengalami/menunjukkan beberapa jenis sinyal yang sementara dengan bahasa verbal. Alih-alih kumpulan yang tersusun, pemanfaatan data melalui komposisi, gambar, atau aksentuasi memiliki makna agar pengguna dapat memperoleh hasil yang diberikan; 4) ragam bahasa keformalan, dibedakan menjadi lima ragam, yaitu ragam beku, ragam resmi, ragam usaha, ragam santai, dan ragam akrab. Ragam beku adalah variasi bahasa yang paling formal, yang digunakan dalam situasi-situasi khidmat dan upacara-upacara resmi (Rahmawati & Sumarlam, 2016, hlm. 139).

Faktor kemunculan ragam bahasa tidak hanya dipengaruhi oleh unsur linguistik, tetapi di sisi lain dipengaruhi oleh unsur nonlinguistik, unsur nonlinguistik yang dimaksud, yaitu faktor sosial tertentu dan faktor

situasional (Aslinda & Syafyahya, 2007, hlm. 16). Keragaman bahasa seseorang sangat berbeda bergantung pada dua elemen, yaitu variabel sosial tertentu dan faktor situasional (Ulasma & Samhati, 2017, hlm. 4).

Faktor linguistik dapat berupa struktur kata, tuturan dalam kata, kalimat dan wacana, sedangkan faktor nonlinguistik dapat berupa faktor situasional dan sosial. Faktor sosial meliputi pendidikan, status sosial, jenis kelamin, umur, latar belakang keluarga dan lingkungan masyarakat. Laki-laki dan perempuan memiliki karakter bahasanya masing-masing. Dari segi jumlah yang dihasilkan, banyak para ahli yang mengatakan bahwa para wanita lebih banyak menghabiskan kata-kata dari pada para lelaki (Zulkarnain & Fitriani, 2018, hlm. 161).

3. Metode Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu cara ilmiah dalam melakukan kegiatan penelitian yang didasarkan pada keilmuaan yang dilakukan dengan cara yang masuk akal, sehingga dapat terjangkau oleh nalar manusia dengan melakukan pengamatan dengan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis (Sugiyono, 2015, hlm. 3).

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Data pada penelitian ini adalah data pkristiwa tutur dari petugas *customer service* dengan pengguna jasa di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru. Sumber data pada penelitian ini adalah hasil interaksi tutur petugas *Customer Service* dan pengguna jasa di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru. Populasi dalam penelitian ini ialah semua jenis pelayanan yang ada di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru. Yang menjadi sampelnya yaitu pelayanan *customer service* di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru. Adapun pengambilan data ini peneliti lakukan terhitung sejak 03 Oktober 2021 sampai dengan 03 November 2021.

Penyediaan data dalam penelitian ini menggunakan metode simak karena cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dilakukan dengan menyimak penggunaan bahasa (Mahsun, 2017, hlm. 135). Selanjutnya teknik dalam penelitian ini, diantaranya. 1) teknik observasi, melakukan pengamatan secara langsung ke tempat yang akan dilakukan penelitian, yaitu di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru; 2) teknik rekam, melakukan pengumpulan data, ialah dengan cara

merekam percakapan antara penutur dan mitra tuturnya terutama yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti; 3) teknik simak bertujuan untuk memperoleh data dengan cara menyimak data yang sudah direkam, berupa variasi bahasa yang terjadi pada peristiwa tutur; 4) teknik catat, yaitu cara yang dilakukan peneliti untuk mencatat data-data yang sudah diperoleh dari hasil rekaman dan simakan.

Prosedur pemeriksaan informasi dalam tinjauan ini berupa penafsiran data, mengenali variasi bahasa berdasarkan data/sumber informasi, menguraikan data, dan memberikan simpulan.

Teknik analisi data dalam tinjauan ini adalah 1) mentranskrip data yang berbentuk direkam kemudian dibuat dalam bentuk tulisan dengan struktur yang tersusun; 2) mengidentifikasi data yang berupa variasi bahasa dari sumber data yang diperoleh; 3) mereduksi data berupa variasi bahasa yang terkandung dalam tuturan; 4) mencapai simpulan/penarikan simpulan terakhir tergantung pada hasil analisis dari penelitian saat ini.

4. Pembahasan

Variasi bahasa dapat terjadi di mana saja, termasuk dalam peristiwa tutur pada pelayanan *customer service* di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru. Peristiwa tutur ini diawali dari interaksi antara petugas dan pengguna jasa di bandara. Berikut ini hasil penelitian yang sudah dikategorikan sesuai dengan tujuan penelitian.

4.1 Jenis-jenis Variasi Bahasa

4.1.1 Segi Penutur

Variasi atau ragam dari segi penutur tampak pada penggunaan dialek bahasa Banjar yang sering digunakan oleh pengguna jasa maupun petugas untuk menimbulkan kesan santai, sebagaimana terlihat pada peristiwa tuturan berikut ini.

Peristiwa tutur 1

Penutur 1: Petugas, Laki-laki

Penutur 2: Pengguna Jasa, Laki-laki

(konteks: *Pengguna jasa menanyakan jam penerbangan*)

P1: 'Ada yang bisa dibantu. Pak?'

P2: *Permisi Pak, ini pesawat ke Makasar pabila lah?*

'Permisi Pak, ini pesawat ke Makasar kapan ya?'

P1: *Handak ke Makasar kah, kena jam 1 lah hanyar datang pesawatnya*

'Mau ke Makasar yah, nanti jam 1 ya baru tiba pesawatnya'

P2: *Oh iya, sudah kawa lah check in,*

- Pak?*
 ‘Oh iya, sudah bisa ya *check in*, Pak?
 P1: ‘Belum Pak, open *check in* nya nanti. Sekitar jam 12 baru bisa, Pak’.

Pada percakapan di atas P1 dan P2 menggunakan variasi bahasa karena dalam percakapan tersebut mengandung unsur dialek. Proses komunikasi ini sering terjadi pada interaksi tutur yang ragam santai. Kata *pabila*, *handak*, *hanyar*, dan *kawa* merupakan beberapa kata dari dialek bahasa Banjar.

4.1.2 Segi Pemakaian

Variasi bahasa yang ditinjau dari segi pemakaian ini berbentuk kosakata register yang khusus dan berkaitan dengan suatu jenis pekerjaan yaitu maskapai (penjual tiket). Bentuk penggunaan variasi bahasa register tampak pada peristiwa tutur berikut ini.

Peristiwa tutur 7

Penutur 1: Petugas, Perempuan

Penutur 2: Pengguna Jasa, Laki-laki

(konteks: *Pengguna jasa menanyakan jadwal*)

- P1: Ada yang bisa saya bantu, Pak?
 P2: Jadwal *pesawat* berubah ya, Mba?
 P1: Tujuan ke mana ya, Pak?
 P2: Ke Banjarmasin.
 P1: Iya, Pak. Informasi dari *wings air* memang ada perubahan jadwal terbangnya, Pak. Jadi, hari ini hanya ada penerbangan ke Makasar saja.
 P2: Trus, bagaimana tiket saya?
 P1: Kemungkinan *reschedule* atau

refund. Tapi, untuk memastikan silahkan Bapak tanyakan dengan *maskapainya* langsung ya.

P2: Iya, di mana?

P1: Di dalam terminal, Pak. Ijin masuk dengan petugas dulu ya, Pak.

Bentuk penggunaan register cukup mewarnai peristiwa tutur di atas karena konteks percakapan tersebut sudah mengacu pada pekerjaan. Terlihat jelas pada beberapa rangkaian kata, seperti *pesawat*, *wings air*, *reschedule*, *refund* dan *maskapai*. Kata-kata tersebut spontan digunakan karena bertujuan untuk saling memperoleh pemahaman antara penutur dan mitra tutur.

4.1.3 Segi Sarana

Variasi ini dilihat dari sarana yang digunakan. Setelah diteliti, sarana yang digunakan dalam pelayanan *customer service* di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru ialah variasi bahasa ragam lisan. Ragam lisan ini disampaikan secara lisan dengan didukung oleh gerakan fisik penutur (*nonlinguistic*), seperti dalam peristiwa tutur di bawah ini.

Peristiwa tutur 4

Penutur 1: Petugas, Perempuan

Penutur 2: Pengguna Jasa, Perempuan

(konteks : *Pengguna jasa menanyakan tiket*)

- P1: Selamat pagi. Bu. Ada yang bisa dibantu?

- P2: Ini, Mba. Adakah tiket ke Medan?
P1: Untuk beli tiket Ibu tanyakan sama maskapai saja ya. Silahkan Ibu ijin dengan petugas yang di sana (menunjuk) untuk bisa masuk ke dalam, ya.
P2: Iya, Bu (mengangguk).

Pada percakapan singkat di atas saat P1 berkata ‘Silahkan Ibu ijin dengan petugas yang di sana (menunjuk) untuk bisa masuk ke dalam, ya’. Dalam tuturan ini petugas menggerakkan tangan untuk menunjuk ke arah yang dimaksudkan. Kemudian, setelah tuturan P1 selesai pengguna jasa kembali melakukan bahasa lisan yaitu dengan berkata ‘Iya, Bu (sambil menganggukan kepala)’ yang bermakna Iya atau dengan kata lain pengguna jasa memahami maksud yang sedang dijelaskan oleh petugas. Berdasarkan peristiwa tutur di atas, ragam lisan yang dilakukan antara P1 dan P2 merupakan suatu unsur nonsugramental/nonlinguistik berupa gerakan fisik seperti dengan menggerakkan tangan dan menganggukan kepala.

4.1.4 Segi Keformalan

Berdasarkan tingkat keformalannya, ragam bahasa yang digunakan dalam pelayanan *customer service* di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru

yaitu ragam santai dan ragam usaha. Ragam bahasa ini selain digunakan dengan tujuan untuk saling memperoleh pemahaman antara penutur dan mitra tutur, namun juga untuk memberikan kesan nyaman antara penutur dan mitra tutur. Berikut ini tuturan yang memperlihatkan adanya penggunaan variasi bahasa ragam santai.

Peristiwa Tutur 2

Penutur 1: Pengguna Jasa, Perempuan

Penutur 2: Petugas, Laki-laki

(konteks: *Pengguna jasa menanyakan syarat penerbangan*)

P1: ‘Permisi, Pak’

P2: ‘Iya, Ada apa ya, Bu?’

P1: *Mau tanya, Pak. Apa haja lah syarat gasan naik pesawat?*
‘Mau bertanya Pak, apa saja yah syarat untuk naik pesawat?’

P2: *Handak ke mana, Pian?*

Mau ke mana, Anda?

P1: *Ke Batam, Pak. Tapi bisinggah di Banjarmasin dulu jar*
‘Ke Batam, Pak. Tapi transit di Banjarmasin terlebih dahulu.

P2: *Untuk syaratnya, Pian harus vaksin paling kada dosis 2 dan surat PCR hasil negatif gih. Bu lah*

‘Untuk syaratnya, Anda wajib vaksin minimal dosis 2 dan surat PCR hasilnya negatif ya, Bu.’

P1: *Inggih. Makasih dulu lah.*

‘Iya. Terimakasih ya’

P2: *Inggih, Bu. Sama-sama*

‘Iya, Bu. Sama-sama’.

Berdasarkan peristiwa tutur di atas, terlihat jelas adanya variasi bahasa yang tergolong dalam ragam santai.

Bahasa ragam santai ini, banyak dipenuhi kosakata dengan unsur leksikal dialek daerah, yaitu bahasa Banjar. Hal tersebut terlihat jelas dengan adanya penggunaan kata-kata, seperti; *haja, gasan, handak, Pian, besinggah, kada, gih, lah, dan inggih*. Penggunaan kata-kata tersebut digunakan oleh P1 secara spontan dan dapat diterima oleh P2 dengan baik sebagai mitra tuturnya. Adanya peristiwa tutur di atas, dapat disimpulkan bahwa penggunaan dialek dapat menghasilkan suasana yang santai dalam berinteraksi.

Variasi ragam usaha juga sering digunakan dalam pelayanan *customer service* di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru. Penggunaan ragam usaha ini, bertujuan untuk memperoleh hasil atau informasi yang diperlukan. Seperti pada peristiwa tutur di bawah ini.

Peristiwa Tutur 10

Penutur 1: Petugas, Laki-laki

Penutur 2: Pengguna Jasa, Laki-laki

(konteks: *Pengguna jasa menanyakan jadwal pesawat*)

P1: Ada apa, Pak.

P2: Pesawat dari Banjar kapan *Landing*?

P1: Kurang lebih sekitar pukul 10 lewat 5 menit, Pak.

P2: Oh, Iya.

Pada peristiwa tutur singkat di atas, merupakan bentuk dari tuturan ragam usaha. Tampak dari tuturan P1 karena tuturan tersebut merupakan salah satu bentuk pemberian informasi mengenai jam penerbangan kepada P2. Mengingat tugas utama pada pelayanan *customer service* di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru ragam usaha ini, lazim digunakan dan yang paling operasional. Perhatikan peristiwa tutur di bawah ini.

Peristiwa Tutur 17

Penutur 1: Petugas, Perempuan

Penutur 2: Pengguna Jasa, Laki-laki

(konteks: *Pengguna jasa menanyakan transportasi menuju ke kabupaten*)

P1: Ada perlu apa, Pak.

P2: Kalau mau ke kota dari sini pakai apa?

P1: Bisa menggunakan taksi bandara, Pak.

P2: Iya. Mau pesannya seperti apa, Bu?

P1 (memberikan nomor ponsel) ini saya berikan nomornya, silahkan Bapak hubungi di sini ya.

P2: Terimakasih, Bu.

4.2 Faktor-faktor yang

Mempengaruhi Variasi Bahasa

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa faktor variasi bahasa dalam peristiwa tutur pada pelayanan *customer service* di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru dipengaruhi oleh faktor jenis

kelamin (laki-laki dan perempuan). Intonasi menjadi faktor penentu kesinambungan suatu interaksi. Biasanya laki-laki akan lebih singkat dalam berbicara, sedangkan perempuan lebih jelas dan mudah dipahami. Selain intonasi, pemilihan kata juga mempengaruhi suatu interaksi. Seperti pada peristiwa tutur di bawah ini.

Peristiwa tutur 1

Penutur 1: Petugas, Laki-laki

Penutur 2: Pengguna Jasa, Laki-laki

(konteks: *Pengguna jasa menanyakan jam penerbangan*)

P1: 'Ada yang bisa dibantu. Pak?'

P2: *Permisi Pak, ini pesawat ke Makasar pabila lah?*

'Permisi Pak, ini pesawat ke Makasar kapan ya?'

P1: *Handak ke Makasar kah, kena jam 1 lah hanyar datang pesawatnya*

'Mau ke Makasar yah, nanti jam 1 ya baru tiba pesawatnya'

P2: *Oh iya, sudah kawa lah check in, Pak?*

'Oh iya, sudah bisa ya check in, Pak?'

P1: 'Belum Pak, open check in nya nanti. Sekitar jam 12 baru bisa, Pak'.

Pada peristiwa tutur di atas, diketahui P1 (petugas, laki-laki) dan P2 (pengguna jasa, laki-laki), dalam percakapan antara P1 dan P2 terlihat adanya kemudahan dalam berinteraksi. Hal ini disebabkan P1 dan P2 berjenis kelamin yang sama.

Kejadian serupa juga terdapat pada peristiwa tutur di bawah ini.

Peristiwa tutur 4

Penutur 1: Petugas, Perempuan

Penutur 2: Pengguna Jasa, Perempuan

(konteks: *Pengguna jasa menanyakan tiket*)

P1: Selamat pagi. Bu. Ada yang bisa dibantu?

P2: Ini, Mba. Adakah tiket ke Medan?

P1: Untuk beli tiket Ibu tanyakan sama maskapai saja ya. Silahkan Ibu ijin dengan petugas yang di sana (menunjuk) untuk bisa masuk ke dalam, ya.

P2: Iya, Bu (mengangguk)

Diketahui P1 (petugas, perempuan) dan P2 (pengguna jasa, perempuan), dalam percakapan antara P1 dan P2 terdapat kesinambungan antara penutur dan mitra tuturnya. Hal ini juga karena mereka berjenis kelamin sama.

Perbedaan dan persamaan jenis kelamin ini dapat mempengaruhi juga menghambat komunikasi antara penutur dan mitra tuturnya. Dilihat pada peristiwa tutur di bawah ini.

Peristiwa tutur 7

Penutur 1: Petugas, Perempuan

Penutur 2: Pengguna Jasa, Laki-laki

(konteks: *Pengguna jasa menanyakan jadwal*)

P1: Ada yang bisa saya bantu, Pak?

P2: Jadwal *pesawat* berubah ya, Mba?

P1: Tujuan ke mana ya, Pak?

P2: Ke Banjarmasin.

P1: Iya, Pak. Informasi dari *wings air* memang ada perubahan jadwal

- terbangnya, Pak. Jadi, hari ini hanya ada penerbangan ke Makasar saja.
- P2 Trus, bagaimana tiket saya?
- P1 Kemungkinan *reschedule* atau *refund*. Tapi, untuk memastikan silahkan Bapak tanyakan dengan *maskapainya* langsung ya.
- P2 Iya, di mana?
- P1 Di dalam terminal, Pak. Ijin masuk dengan petugas dulu ya, Pak.

Berdasarkan peristiwa tutur di atas, diketahui P1 (petugas, perempuan) dan P2 (pengguna jasa, laki-laki) dalam interaksi tersebut terlihat bahwa P1 menjawab dan menjelaskan pertanyaan dari P2, dan respon balik dari P2 hanya menjawabnya dengan singkat. Berbeda halnya dengan peristiwa tutur di bawah ini.

Peristiwa Tutur 2

Penutur 1: Pengguna Jasa, Perempuan

Penutur 2: Petugas, Laki-laki

(konteks: *Pengguna jasa menanyakan syarat penerbangan*)

- P1: 'Permisi, Pak'
- P2: 'Iya, Ada apa ya, Bu?'
- P1: *Mau tanya, Pak. Apa haja lah syarat gasan naik pesawat?*
'Mau bertanya Pak, apa saja yah syarat untuk naik pesawat?'
- P2: *Handak ke mana, Pian?*
Mau ke mana, Anda?
- P1: *Ke Batam, Pak. Tapi besinggah di Banjarmasin dulu jar*
'Ke Batam, Pak. Tapi transit di Banjarmasin terlebih dahulu.
- P2: *Untuk syaratnya, Pian harus vaksin paling kada dosis 2 dan surat PCR hasil negatif gih. Bu lah*

'Untuk syaratnya, Anda wajib vaksin minimal dosis 2 dan surat PCR hasilnya negatif ya, Bu.'

P1: *Inggih. Makasih dulu lah.*

'Iya. Terimakasih ya'

P2: *Inggih, Bu. Sama-sama*

'Iya, Bu. Sama-sama'.

Diketahui P1 (pengguna jasa, Perempuan) dan P2 (petugas, laki-laki) dalam interaksi tersebut terlihat bahwa P1 lebih dulu memulai bertanya dan P2 merespon pertanyaan P1. Jika diperhatikan, P1 bertanya dengan menggunakan dialek bahasa Banjar dan P2 memberikan respon balik dengan dialek bahasa Banjar juga. Namun, karena pertanyaan P1 kurang detail, P2 memberikan pertanyaan balik dan barulah P1 memberikan jawaban penjas. Hal ini karena P1 dan P2 berbeda jenis kelamin dan menyebabkan terjadinya pertanyaan balik.

Perbedaan jenis kelamin dapat menjadi faktor penyebab terjadinya variasi bahasa. Perbedaan antara variasi bahasa laki-laki dan perempuan terletak pada kehalusan bahasa, panjang pendeknya kalimat, serta jenis kata yang dipergunakan (A. Hidayat, 2014, hlm. 8).

5. Penutup

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai variasi bahasa pada pelayanan *Customer Service* di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru sebagai berikut.

- 1) Jenis variasi bahasa yang ditemukan saat pelayanan *Customer Service* di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru, yaitu a) variasi bahasa dari segi penutur, yaitu penggunaan dialek daerah; b) variasi bahasa dari segi pemakaian, yaitu register; c) variasi bahasa dari segi sarana yaitu ragam lisan; dan d) variasi bahasa dari segi keformalan, yaitu ragam santai dan ragam bahasa usaha.
- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi variasi bahasa pada pelayanan *Customer Service* di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru adalah faktor jenis kelamin yang dilihat dari intonasi. Biasanya laki-laki akan lebih singkat dalam berbicara, sedangkan perempuan lebih jelas dan mudah dipahami. Selain intonasi, pemilihan kata juga mempengaruhi suatu interaksi.

5.2 Saran

Sesuai dengan hasil dan keterbatasan penelitian ini, saran yang dapat peneliti dikemukakan sebagai berikut.

- 1) Bagi masyarakat umum, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi dan pengetahuan mengenai variasi bahasa terutama dalam interaksi pada pelayanan *Customer Service* dan pengguna jasa.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan dalam penelitian selanjutnya. Penelitian ini dapat dikembangkan dengan metode serta kajian teori lainnya dan peneliti diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai penunjang dan pengembangan pembelajaran suatu variasi bahasa di program studi kebahasaan.

Daftar Pustaka

- Aslinda, & Syafyahya, L. (2007). *Pengantar Sociolinguistik*. PT Refika Aditama.
- Chaer, A. (2006). *Tata bahasa praktis bahasa Indonesia*. PT Raneka Cipta.
- Hidayat, A. (2014). Variasi Bahasa Berdasarkan Jenis Kelamin di Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon. *FON: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 5(2), 105–112.
- Hidayat, T. S. (2009). Kesepadanan antara Penggunaan Bahasa Sasak Halus dan Perilaku Sosial Masyarakat Penuturnya. *Mabasan*, 3(2), 136–155.

- <https://doi.org/10.26499/mab.v3i2.119>
- Jayantini, I. G. A. S. R., Ariyaningsih, N. N. D., & Umbas, R. (2021). Variasi Bahasa dan Diksi dalam Pesan Sosial Pandemi Covid-19 Berbahasa Bali. *Jurnal TUTUR*, 1(1), 1–4.
- Mahsun. (2017). *Metode Penelitian Bahasa: Tahapan Strategi, Metode, dan Tekniknya* (3rd ed.). Rajawali Pers.
- Mubarak, H. (2014). Analisis Variasi Bahasa Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kotabaru. *CENDEKIA: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 32–43. <https://doi.org/10.33659/cip.v8i1.148>
- Rahmawati, F. P., & Sumarlam, S. (2016). Variasi Bahasa pada Tayangan Kick Andy dalam Episode “Ngelmu Sampai Mati.” *Kajian Linguistik Dan Sastra*, 1(2), 137. <https://doi.org/10.23917/cls.v1i2.3633>
- Ramendra, D. P. (2014). Variasi Pemakaian Bahasa pada Masyarakat Tutar Kota Singaraja. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 275–287. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v2i2.2185>
- Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. PT. Alfabeta.
- Sultan, N., & Akmaluddin, N. (2019). Kuasa Bahasa dalam Wacana Perkuliahan. *Mabasan*, 13(2), 111–136. <https://doi.org/10.26499/mab.v13i2.251>
- Trijanto, E. K. (2012). Bahasa Jawa Dialek Surabaya Warisan Jati Diri Masa Lalu , Kini , Dan Kelak Surabayan. *Mabasan*, 6(1), 31–48.
- Ulasma, L., & Samhati, S. (2017). Variasi Bahasa dalam Acara Talk Show Mata Najwa Maret 2016 dan Implikasinya. *Jurnal Kata (Bahasa, Sastra, Dan Pembelajarannya)*, September, 1–12.
- Wahyuni, N. D. (2021). Variasi Bahasa Percakapan Cangkruk Bareng di Warkop Wande Kopi Serut (Wks) Kabupaten Tulungagung. *Pengembangan Bahasa, Sastra, Dan Budaya Jawa*, 17(1), 1–23. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/baradha/article/view/37687>
- Waridah. (2015). Penggunaan Bahasa dan Variasi Bahasa dalam Berbahasa dan Berbudaya. *Simbolika*, 1(1), 84–92. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/simbolika/article/view/53/10>
- Wati, U., Rijal, S. ;, & Hanum, I. S. (2020). Variasi Bahasa pada Mahasiswa Perantau di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Mulawarman: Kajian Sociolinguistik. *Ilmu Budaya: Jurnal Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*, 4(1), 21–37.
- Wijana, I. D. P. (2019). *Pengantar Sociolinguistik*. UGM PRESS.
- Yanti, D. N. P. (2013). Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service di PT. Indosat, Tbk Balikpapan. *Ilmu Komunikasi*, 1(2), 39–54.

Yulianti, A. I. (2016). Variasi Dialektal Bahasa Tomuan (Dialectal Variation Of Tomuan Language). *Mabasan*, 10(2), 36–62.

Zulkarnain, S. I., & Fitriani, N. (2018). PERBEDAAN GAYA BAHASA LAKI-LAKI DAN PEREMPUAN PADA PENUTUR BAHASA INDONESIA DAN ACEH. *Gender Equality: Internasional Journal of Child and Gender Studies*, 4(1), 159–172.