

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN**

**4.1 Deskripsi Data**

**4.1.1 Jenis Tindak Tutur Ilokusi pada Rubrik *Suara Pembaca DetikCom***

Berdasarkan penggolongan tindak tutur ilokusi yang dilakukan oleh Searle, pada penelitian ini ditemukan jenis tindak tutur ilokusi asertif, direktif, komisif, dan ekspresif. Jenis tindak tutur ilokusi yang paling banyak ditemukan yaitu jenis tindak tutur ilokusi ekspresif, kemudian diikuti oleh direktif, komisif, dan asertif. Adapun jenis tindak tutur ilokusi ekspresif 21 tuturan, tindak tutur ilokusi direktif 13 tuturan, tindak tutur ilokusi asertif 11 tuturan, dan tindak tutur ilokusi komisif 9 tuturan.

**4.1.1.1 Tindak Tutur Ilokusi Asertif**

Adapun tindak tutur ilokusi asertif pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1.1.1  
Tindak Tutur Ilokusi Asertif

No.	Kode Data	Bentuk Tuturan	Jenis Tuturan
1.	<i>Suara Pembaca</i> , 10, 16/04/2015	Di sini kami hendak menginformasikan bahwa permasalahan telah selesai dan telah berakhir dengan saling pengertian yang baik antara kedua belah pihak.	Menginformasikan
2.	<i>Suara Pembaca</i> , 18, 16/04/2015	Kami juga telah menghubungi Bapak Nyoman Suryadyasa untuk menginformasikan perihal ini dan beliau dapat menerima penjelasan kami dengan baik.	Menginformasikan
3.	<i>Suara Pembaca</i> , 5, 07/04/2015	Demikian surat ini kami sampaikan agar kedepannya layanan <i>BigTV</i> semakin baik seperti yang diiklankan.	Menyampaikan
4.	<i>Suara Pembaca</i> , 8,	Dapat disampaikan bahwa, proses pengembalian selisih kurs atas sanggahan transaksi pada kartu kredit memerlukan waktu 45 sampai dengan 180	Menyampaikan

	15/04/2015	hari kalender sejak diterimanya surat sanggahan transaksi Bapak.	
5.	<i>Suara Pembaca</i> , 12, 22/04/2015	Dengan demikian, kami sampaikan bahwa keluhan telah kami selesaikan dengan baik.	Menyampaikan
6.	<i>Suara Pembaca</i> , 18, 22/04/2015	Dapat kami sampaikan bahwa pihak <i>HSBC</i> telah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan memastikan selanjutnya Bapak Nyoman Suryadyasa akan menerima <i>e-Statement</i> kartu kredit <i>HSBC</i> .	Menyampaikan
7.	<i>Suara Pembaca</i> , 27, 22/04/2015	Karena saya merasa itu bukan kesalahan saya, maka saya menyampaikan aduan dengan nomer 1007410 dan lebih dari 1 bulan tetap belum ada solusi dimana saya tetap diminta membayar kekurangannya.	Menyampaikan
8.	<i>Suara Pembaca</i> , 4, 27/04/2015	Dapat kami jelaskan bahwa pihak Telkom telah menghubungi Bapak Wendy untuk mengkonfirmasi permasalahan yang dialaminya.	Menjelaskan
9.	<i>Suara Pembaca</i> , 7, 07/04/2015	Saya sudah menghubungi <i>call centre</i> Mandiri dan menjelaskan berulang kali bahwa saya keberatan untuk membayar.	Menjelaskan
10.	<i>Suara Pembaca</i> , 12, 22/04/2015	Melalui surat ini kami menjelaskan bahwa <i>Customer Care</i> kami telah menghubungi <i>customer</i> terkait pengiriman dan beliau sudah menerima produk pada 10 April lalu.	Menjelaskan
11.	<i>Suara Pembaca</i> , 21, 15/04/2015	Beberapa hari kemudian dinyatakan telah selesai diperbaiki dan pada tanggal 12 Maret 2015, saya bermaksud mengambilnya.	Menyatakan

#### 4.1.1.2 Tindak Tutur Ilokusi Komisif

Adapun tindak tutur ilokusi komisif pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1.1.2  
Tindak Tutur Ilokusi Komisif

No.	Kode Data	Bentuk Tuturan	Jenis Tuturan
1.	<i>Suara Pembaca</i> , 5, 07/04/2015	Setelah mengikuti arahan petugas tanpa ada hasil, kami dijanjikan akan didatangkan teknisi pada tanggal 25 Maret 2015.	Berjanji
2.	<i>Suara Pembaca</i> , 9, 14/04/2015	<i>Call centre</i> JNE yang saya hubungi menjanjikan akan segera dikirimkan dan akan dihubungi kembali mengenai progress pengiriman tersebut.	Berjanji

3.	<i>Suara Pembaca</i> , 13, 14/04/2015	Padahal sebelumnya dijanjikan untuk proses pembuatan STNK hanya memakan waktu selama satu bulan.	Berjanji
4.	<i>Suara Pembaca</i> , 21, 28/04/2015	Tanggal 7 Maret 2015, saya membawa <i>Xperia</i> itu ke <i>Xperia Center Senayan City</i> karena layar bermasalah dan dijanjikan akan selesai dalam waktu 19 hari kerja.	Berjanji
5.	<i>Suara Pembaca</i> , 23, 16/04/2015	Pihak <i>XL</i> berjanji akan memberikan kompensasi untuk masalah yang ada dengan mengaktifkan kembali paket yang ada dan saldo pulsa saya tidak akan dipotong.	Berjanji
6.	<i>Suara Pembaca</i> , 25, 17/04/2015	<i>Xperia Care</i> menjanjikan perbaikan paling cepat 19 hari kerja tanpa memberikan kepastian kapan akan selesai.	Berjanji
7.	<i>Suara Pembaca</i> , 6, 07/04/2015	Kami senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi semua pelanggan agar bisa menyaksikan tayangan terlengkap di Indonesia dalam kualitas <i>HD</i> .	Menyanggupi
8.	<i>Suara Pembaca</i> , 16, 27/04/2015	<i>Sony Mobile Communications</i> senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanan konsumen dan terus meningkatkan layanan purna jual kami kepada seluruh pemilik ponsel <i>Sony Mobile</i> bergaransi resmi di tempat <i>Service center</i> yang resmi.	Menyanggupi
9.	<i>Suara Pembaca</i> , 18, 22/04/2015	Kami berkomitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi setiap nasabah setia kami. Atas perhatiannya, kami mengucapkan terima kasih.	Menyanggupi

#### 4.1.1.3 Tindak Tutur Ilokusi Direktif

Adapun tindak tutur ilokusi direktif pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1.1.3  
Tindak Tutur Ilokusi Direktif

No.	Kode Data	Bentuk Tuturan	Jenis Tuturan
1.	<i>Suara Pembaca</i> , 3, 02/04/2015	Mohon Telkom <i>IndiHome</i> dapat menyelesaikan masalah ini secepatnya, supaya sesuai dengan slogan Telkom <i>IndiHome</i> “Dunia Dalam Genggamanmu”.	Memohon
2.	<i>Suara Pembaca</i> , 13, 14/04/2015	Untuk itu saya memohon kepada Honda Kumala Karawang agar segera memberikan STNK yang sudah dijanjikan dan menjadi hak saya sebagai pembeli.	Memohon

3.	<i>Suara Pembaca</i> , 15, 14/04/2015	Untuk itu saya mohon kepada <i>Sony Mobile</i> untuk dapat segera menanggapi keluhan saya, karena setiap kali menghubungi <i>service centre</i> tak pernah mendapatkan kepastian dan hanya mendapatkan janji tanpa realisasi.	Memohon
4.	<i>Suara Pembaca</i> , 23, 16/04/2015	Mohon tanggapan <i>XL</i> untuk permasalahan yang sedang saya hadapi, terimakasih.	Memohon
5.	<i>Suara Pembaca</i> , 5, 07/04/2015	Demikian surat ini kami sampaikan agar kedepannya layanan <i>BigTV</i> semakin baik seperti yang diiklankan.	Mengharap
6.	<i>Suara Pembaca</i> , 6, 14/04/2015	Pelanggan yang mengalami masalah serupa atau lainnya diharapkan untuk menghubungi <i>Call Center</i> kami di 1500 244.	Mengharap
7.	<i>Suara Pembaca</i> , 20, 28/04/2015	Mudah-mudahan jaringan <i>FO IndiHome</i> Telkom lebih cepat dan luas lagi jangkauannya .	Mengharap
8.	<i>Suara Pembaca</i> , 25, 17/04/2015	Saya berharap <i>Sony Mobile</i> dapat dapat lebih menghargai konsumennya dengan segera melakukan perbaikan.	Mengharap
9.	<i>Suara Pembaca</i> , 5, 07/04/2015	Pertanyaan kami adalah kompensasi apa yang diberikan <i>BigTV</i> jika ada pelanggan yang mengalami nasib seperti kami ini, tidak dapat menikmati layanan selama sehari-hari.	Mempertanyakan
10.	<i>Suara Pembaca</i> , 17, 15/04/2015	Pertanyaan saya adalah siapa yang mengubah alamat <i>email</i> tersebut? <i>Customer service</i> tidak bisa menjelaskan dan bersikeras menyalahkan <i>database</i> .	Mempertanyakan
11.	<i>Suara Pembaca</i> , 23, 16/04/2015	Pada tanggal 31 Maret 2015, saya menghubungi <i>customer service XL</i> untuk menanyakan perihal pembelian pulsa yang saya lakukan melalui internet <i>Banking BCA</i> .	Mempertanyakan
12.	<i>Suara Pembaca</i> , 8, 15/04/2015	Jika masih ada pertanyaan ataupun saran lain yang ingin disampaikan, Bapak juga dapat menghubungi <i>customer service</i> 24 jam Mandiri <i>Call</i> 14000 atau melalui <i>bankmandiri.co.id</i> atau langsung melalui <i>email customer.care@bankmandiri.co.id</i> .	Menyarankan
13.	<i>Suara Pembaca</i> , 10, 16/04/2015	Untuk memberi saran dan kritik mengenai JNE silahkan menghubungi petugas <i>Customer Care</i> : 021-29278888 atau <i>e-mail customer-care@jne.co.id</i> .	Menyilakan

#### 4.1.1.4 Tindak Tutur Ilokusi Ekspresif

Adapun tindak tutur ilokusi ekspresif pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1.1.4  
Tindak Tutur Ilokusi Ekspresif

No.	Kode Data	Bentuk Tuturan	Jenis Tuturan
1.	<i>Suara Pembaca</i> , 2, 15/04/2015	Terima kasih juga atas komitmen <i>XL</i> untuk memperhatikan kenyamanan pelanggan dan semoga kedepannya akan semakin maju.	Berterima kasih
2.	<i>Suara Pembaca</i> , 4, 27/04/2015	Demikian disampaikan, atas perhatian dan kepercayaan Bapak kepada Telkom kami ucapkan terima kasih.	Berterima kasih
3.	<i>Suara Pembaca</i> , 6, 14/04/2015	Terima kasih atas masukan Bapak Susilo yang sudah disampaikan kepada kami melalui <i>Detik.com</i> (9/4) berjudul “ <i>BigTV Tak Ada Signal, Teknisi Tak Kunjung Datang</i> ”.	Berterima kasih
4.	<i>Suara Pembaca</i> , 8, 15/04/2015	Terima kasih kepada Redaksi <i>Detik.com</i> yang telah memfasilitasi pengaduan Bapak Zaki pada 7 April 2015 mengenai sanggahan transaksi Mandiri Kartu Kredit.	Berterima kasih
5.	<i>Suara Pembaca</i> , 10, 16/04/2015	Demikian kami sampaikan, terima kasih atas kepercayaannya menggunakan jasa kiriman JNE.	Berterima kasih
6.	<i>Suara Pembaca</i> , 12, 22/04/2015	<i>Blibli.com</i> mengucapkan terima kasih juga kepada redaksi <i>Detik.com</i> yang telah memuat surat ini.	Berterima kasih
7.	<i>Suara Pembaca</i> , 16, 14/04/2015	<i>Sony Mobile Communications</i> berterima kasih atas masukan yang telah diberikan, dan juga kesetiaan beliau menggunakan ponsel <i>Sony Mobile</i> .	Berterima kasih
8.	<i>Suara Pembaca</i> , 20, 28/04/2015	Kami mengucapkan terima kasih atas semua layanan dan respon yang begitu cepat terhadap keluhan pelanggan.	Berterima kasih
9.	<i>Suara Pembaca</i> , 1, 02/04/2015	Saya sudah terlanjur menghabiskan pulsa kurang lebih Rp 1,6 juta untuk mengikuti program yang tidak jelas tersebut, tentu saja ini sangat merugikan untuk saya, baik secara materi dan nonmateri.	Mengeluh
10.	<i>Suara Pembaca</i> , 9, 14/04/2015	Dengan berat hati saya terpaksa harus mengganti barang yang diperuntukkan untuk klien saya.	Mengeluh

11.	<i>Suara Pembaca</i> , 4, 27/04/2015	Menanggapi surat pembaca Bapak Wendy di <i>Detik.com</i> (02/04) perihal Layanan <i>IndiHome</i> , kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan.	Meminta maaf
12.	<i>Suara Pembaca</i> , 6, 14/04/2015	Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi.	Meminta maaf
13.	<i>Suara Pembaca</i> , 8, 15/04/2015	Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan Bapak Zaki dan terima kasih atas masukannya.	Meminta maaf
14.	<i>Suara Pembaca</i> , 10, 16/04/2015	Pertama-tama kami ingin menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan Bapak Findy mengenai "Dirugikan Karena Paket JNE Tak Sampai Tepat Waktu", di <i>Detik.com</i> (14/04).	Meminta maaf
15.	<i>Suara Pembaca</i> , 12, 04/04/2015	Pertama-tama kami mohon maaf atas pengalaman tidak menyenangkan yang dialami oleh Bapak Ran Syah sebagaimana dimuat di <i>Suara Pembaca Detik.com</i> (14/4).	Meminta maaf
16.	<i>Suara Pembaca</i> , 28, 28/04/2015	Menindak lanjuti Surat Bapak Radita kepada kami pada tanggal 22 April 2015 berjudul "Kecewa Karena Informasi Marketing <i>BigTV</i> Salah", kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi.	Meminta maaf
17.	<i>Suara Pembaca</i> , 1, 02/04/2015	Yang membuat kecewa adalah ketika saya mencari tahu informasi yang lebih jelas dengan menghubungi <i>customer service XL</i> 817 sebanyak empat kali.	Mengungkapkan rasa kecewa
18.	<i>Suara Pembaca</i> , 7, 07/04/2015	Saya merasa kecewa atas pelayanan bank Mandiri, pertama harus membayar pemakaian yang bukan pemakaian saya dan dikenakan biaya untuk cetak kartu baru.	Mengungkapkan rasa kecewa
19.	<i>Suara Pembaca</i> , 19, 15/04/2015	Saya adalah pelanggan baru <i>IndiHome</i> yang merasa kecewa karena informasi yang saya terima pada awal berlangganan ternyata tak sesuai dengan praktiknya.	Mengungkapkan rasa kecewa
20.	<i>Suara Pembaca</i> , 17, 15/04/2015	Saya khawatir ada pihak-pihak yang mengubah data saya dan nantinya menggunakannya untuk tujuan yang akan merugikan saya.	Mengungkapkan rasa khawatir
21.	<i>Suara Pembaca</i> , 7, 07/04/2015	Yang mengherankan adalah ketika saya menghubungi <i>call center</i> (31/3), dijelaskan bahwa biaya cetak kartu baru sebagai kartu sebelumnya yang telah diblokir dikenakan biaya Rp 50 ribu.	Mengungkapkan rasa heran

#### 4.1.2 Fungsi Tindak Tutur Ilokusi pada Rubrik *Suara Pembaca DetikCom*

Berdasarkan penggolongan Leech, pada penelitian ini ditemukan fungsi tindak tutur ilokusi kompetitif, konvivial, dan kolaboratif. Fungsi tindak tutur ilokusi yang paling banyak ditemukan yaitu fungsi kolaboratif, kemudian diikuti konvivial dan kompetitif. Adapun tindak tutur ilokusi sebagai kompetitif 8 tuturan, tindak tutur ilokusi sebagai konvivial 8 tuturan, dan tindak tutur ilokusi sebagai kolaboratif 11 tuturan.

##### 4.1.2.1 Fungsi Tindak Tutur Ilokusi Kompetitif

Adapun fungsi tindak tutur ilokusi sebagai kompetitif pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1.2.1  
Fungsi Tindak Tutur Ilokusi Kompetitif

No.	Kode Data	Bentuk Tuturan	Jenis Tuturan
1.	<i>Suara Pembaca</i> , 3, 02/04/2015	Mohon Telkom <i>IndiHome</i> dapat menyelesaikan masalah ini secepatnya, supaya sesuai dengan slogan Telkom <i>IndiHome</i> “Dunia Dalam Genggamanmu”.	Memohon
2.	<i>Suara Pembaca</i> , 13, 14/04/2015	Untuk itu saya memohon kepada Honda Kuma-la Karawang agar segera memberikan STNK yang sudah dijanjikan dan menjadi hak saya sebagai pembeli.	Memohon
3.	<i>Suara Pembaca</i> , 15, 14/04/2015	Untuk itu saya mohon kepada <i>Sony Mobile</i> untuk dapat segera menanggapi keluhan saya, karena setiap kali menghubungi <i>service centre</i> tak pernah mendapatkan kepastian dan hanya mendapatkan janji tanpa realisasi.	Memohon
4.	<i>Suara Pembaca</i> , 23, 16/04/2015	Mohon tanggapan <i>XL</i> untuk permasalahan yang sedang saya hadapi, terimakasih.	Memohon
5.	<i>Suara Pembaca</i> , 5, 07/04/2015	Demikian surat ini kami sampaikan agar kedepannya layanan <i>BigTV</i> semakin baik seperti yang diiklankan.	Mengharap
6.	<i>Suara Pembaca</i> , 20, 28/04/2015	Mudah-mudahan jaringan <i>FO IndiHome</i> Telkom lebih cepat dan luas lagi jangkauannya.	Mengharap

7.	<i>Suara Pembaca</i> , 25, 17/04/2015	Saya berharap harap <i>Sony Mobile</i> dapat dapat lebih menghargai konsumennya dengan segera melakukan perbaikan, terimakasih.	Mengharap
8.	<i>Suara Pembaca</i> , 28, 28/04/2015	Pelanggan yang mengalami masalah serupa atau lainnya diharapkan untuk menghubungi <i>Call Center</i> kami di 1500 244.	Mengharap

#### 4.1.2.2 Fungsi Tindak Tutur Ilokusi Konvivial

Adapun fungsi tindak tutur ilokusi sebagai konvivial pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1.2.2  
Fungsi Tindak Tutur Ilokusi Konvivial

No.	Kode Data	Bentuk Tuturan	Jenis Tuturan
1.	<i>Suara Pembaca</i> , 2, 15/04/2015	Terima kasih juga atas komitmen <i>XL</i> untuk memperhatikan kenyamanan pelanggan dan semoga kedepannya akan semakin maju.	Berterima kasih
2.	<i>Suara Pembaca</i> , 4, 27/04/2015	Demikian disampaikan, atas perhatian dan kepercayaan Bapak kepada <i>Telkom</i> kami ucapkan terima kasih.	Berterima kasih
3.	<i>Suara Pembaca</i> , 6, 14/04/2015	Terima kasih atas masukan Bapak Susilo yang sudah disampaikan kepada kami melalui <i>Detik.com</i> (9/4) berjudul “ <i>BigTV</i> Tak Ada Signal, Teknisi Tak Kunjung Datang”.	Berterima kasih
4.	<i>Suara Pembaca</i> , 8, 15/04/2015	Terima kasih kepada Redaksi <i>Detik.com</i> yang telah memfasilitasi peng-aduan Bapak Zaki pada 7 April 2015 mengenai sanggahan transaksi Mandiri Kartu Kredit.	Berterima kasih
5.	<i>Suara Pembaca</i> , 10, 16/04/2015	Demikian kami sampaikan, terima kasih atas kepercayaannya menggunakan jasa kiriman <i>JNE</i> .	Berterima kasih
6.	<i>Suara Pembaca</i> , 12, 22/04/2015	<i>Blibli.com</i> mengucapkan terima kasih juga kepada redaksi <i>Detik.com</i> yang telah memuat surat ini.	Berterima kasih
7.	<i>Suara Pembaca</i> , 16, 14/04/2015	<i>Sony Mobile Communications</i> berterima kasih atas masukan yang telah diberikan, dan juga kesetiaan beliau menggunakan ponsel <i>Sony Mobile</i> .	Berterima kasih
8.	<i>Suara Pembaca</i> , 20, 28/04/2015	Kami mengucapkan terima kasih atas semua layanan dan respon yang begitu cepat terhadap keluhan pelanggan.	Berterima kasih

### 4.1.2.3 Fungsi Tindak Tutur Ilokusi Kolaboratif

Adapun fungsi tindak tutur ilokusi sebagai kolaboratif pada rubrik *Suara*

*Pembaca DetikCom* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1.2.3  
Fungsi Tindak Tutur Ilokusi Kolaboratif

No.	Kode Data	Bentuk Tuturan	Jenis Tuturan
1.	<i>Suara Pembaca</i> , 10, 16/04/2015	Di sini kami hendak menginformasikan bahwa permasalahan telah selesai dan telah berakhir dengan saling pengertian yang baik antara kedua belah pihak.	Menginformasikan
2.	<i>Suara Pembaca</i> , 18, 16/04/2015	Kami juga telah menghubungi Bapak Nyoman Suryadyasa untuk menginformasikan perihal ini dan beliau dapat menerima penjelasan kami dengan baik.	Menginformasikan
3.	<i>Suara Pembaca</i> , 5, 07/04/2015	Demikian surat ini kami sampaikan agar kedepannya layanan <i>BigTV</i> semakin baik seperti yang diiklankan.	Menyampaikan
4.	<i>Suara Pembaca</i> , 6, 14/04/2015	Terima kasih atas masukan Bapak Susilo yang sudah disampaikan kepada kami melalui <i>Detik.com</i> (9/4) berjudul “ <i>BigTV</i> Tak Ada Signal, Teknisi Tak Kunjung Datang”.	Menyampaikan
5.	<i>Suara Pembaca</i> , 8, 15/04/2015	Dapat disampaikan bahwa, proses pengembalian selisih kurs atas sanggahan transaksi pada kartu kredit memerlukan waktu 45 sampai dengan 180 hari kalender sejak diterimanya surat sanggahan transaksi Bapak.	Menyampaikan
6.	<i>Suara Pembaca</i> , 12, 22/04/2015	Dengan demikian, kami sampaikan bahwa keluhan telah kami selesaikan dengan baik.	Menyampaikan
7.	<i>Suara Pembaca</i> , 18, 22/04/2015	Dapat kami sampaikan bahwa pihak <i>HSBC</i> telah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan memastikan selanjutnya Bapak Nyoman Suryadyasa akan menerima <i>e-Statement</i> kartu kredit <i>HSBC</i> .	Menyampaikan
8.	<i>Suara Pembaca</i> , 27, 22/04/2015	Karena saya merasa itu bukan kesalahan saya, maka saya menyampaikan aduan dengan nomer 1007410 dan lebih dari 1 bulan tetap belum ada solusi dimana saya tetap diminta membayar kekurangannya.	Menyampaikan
9.	<i>Suara Pembaca</i> , 4, 27/04/2015	Dapat kami jelaskan bahwa pihak Telkom telah menghubungi Bapak Wendy untuk mengkonfirmasi permasalahan yang dialaminya.	Menjelaskan
10.	<i>Suara Pembaca</i> ,	Melalui surat ini kami menjelaskan bahwa <i>Customer Care</i> kami telah menghubungi <i>customer</i>	Menjelaskan

	12, 22/04/2015	terkait pengiriman dan beliau sudah menerima produk pada 10 April lalu.	
11.	<i>Suara Pembaca</i> , 21, 15/04/2015	Beberapa hari kemudian dinyatakan telah selesai diperbaiki dan pada tanggal 12 Maret 2015, saya bermaksud mengambilnya.	Menyatakan

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 Jenis Tindak Tutur Ilokusi pada Rubrik *Suara Pembaca DetikCom*

#### 4.2.1.1 Tindak Tutur Ilokusi Asertif

Tindak tutur ilokusi asertif atau representatif yakni bentuk tutur yang mengikat penutur pada kebenaran proposisi yang diungkapkan. Berdasarkan analisis data pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* ditemukan 4 tindak tutur ilokusi asertif. Tindak tutur ilokusi asertif tersebut meliputi menginformasikan, menyampaikan, menjelaskan, dan menyatakan.

##### 4.2.1.1.1 Tindak Tutur Ilokusi Asertif Menginformasikan

Dalam *KBI* (2008: 586) dituliskan bahwa menginformasikan adalah memberikan informasi. Jadi tindak tutur ilokusi asertif menginformasikan adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk memberikan informasi kepada mitra tutur.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi asertif menginformasikan pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut ini.

- (1) *Di sini kami hendak menginformasikan bahwa permasalahan telah selesai dan telah berakhir dengan saling pengertian yang baik antara kedua belah pihak.*

(*Suara Pembaca*, 10, 16/04/2015)

Tuturan (1) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Kamis, 16/04/2015 pukul 02:37 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Ridhatullah Hambalillah (*Head of Corporate Communication Division JNE*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Findi sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud menginformasikan kepada P2 bahwa permasalahan telah selesai dan telah berakhir dengan saling pengertian yang baik antara kedua belah pihak.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (1) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (1) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Di sini kami hendak menginformasikan bahwa permasalahan telah selesai dan telah berakhir dengan saling pengertian yang baik

antara kedua belah pihak” merupakan tuturan ilokusi asertif menginformasikan. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “menginformasikan”.

(2) *Kami juga telah menghubungi Bapak Nyoman Suryadyasa untuk menginformasikan perihal ini dan beliau dapat menerima penjelasan kami dengan baik.*  
(Suara Pembaca, 18, 16/04/2015)

Tuturan (2) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 22/04/2015 pukul 10:16 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Yunika Kurniawan (*Head of Customer Experience & Relations HSBC Indonesia*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Surya sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud menginformasikan kepada P2 bahwa permasalahan yang terjadi antara P2 dengan P1 telah selesai dan P2 dapat menerima penjelasan dengan baik.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (2) menggunakan jalur tertulis.

- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (2) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Kami juga telah menghubungi Bapak Nyoman Suryadyasa untuk menginformasikan perihal ini dan beliau dapat menerima penjelasan kami dengan baik”, merupakan tuturan ilokusi asertif menginformasikan. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “menginformasikan”.

#### **4.2.1.1.2 Tindak Tutur Ilokusi Asertif Menyampaikan**

Dalam *KBI* (2008: 1353) dituliskan bahwa menyampaikan adalah memberikan, mengantarkan, mengirimkan, memenuhi kewajiban, menunaikan; mencukupkan; memadakan; mengabulkan; meluluskan. Jadi tindak tutur ilokusi asertif menyampaikan adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk memberikan suatu hal kepada mitra tutur.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi asertif menyampaikan pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut ini.

(3) *Demikian surat ini kami sampaikan agar kedepannya layanan BigTV semakin baik seperti yang diiklankan.*

(*Suara Pembaca*, 5, 07/04/2015)

Tuturan (3) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Klaten. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 07/04/2015 pukul 15:43 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Susilo sebagai penutur (P1) dan Ibu Dwi Hapsari Mintorahardjo (*Head of Marketing BigTV*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud ingin menyampaikan permintaan kepada P2 agar kedepannya layanan *BigTV* semakin baik seperti yang diiklankan.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (3) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (3) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Demikian surat ini kami sampaikan agar kedepannya layanan *BigTV* semakin baik seperti yang diiklankan”, merupakan

tuturan ilokusi asertif menyampaikan. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “sampaikan”.

- (4) *Dapat disampaikan bahwa, proses pengembalian selisih kurs atas sanggahan transaksi pada kartu kredit memerlukan waktu 45 sampai dengan 180 hari kalender sejak diterimanya surat sanggahan transaksi Bapak.*  
(Suara Pembaca, 8, 15/04/2015)

Tuturan (4) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 15/04/2015 pukul 15:43 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Rohan Hafas (*Corporate Secretary PT Bank Mandiri (Persero) Tbk*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Zaki sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud ingin menyampaikan bahwa proses pengembalian selisih kurs atas sanggahan transaksi pada kartu kredit memerlukan waktu 45 sampai dengan 180 hari kalender sejak diterimanya surat sanggahan transaksi P2.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (4) menggunakan jalur tertulis.

- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (4) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Dapat disampaikan bahwa, proses pengembalian selisih kurs atas sanggahan transaksi pada kartu kredit memerlukan waktu 45 sampai dengan 180 hari kalender sejak diterimanya surat sanggahan transaksi Bapak”, merupakan tuturan ilokusi asertif menyampaikan. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “disampaikan”.

(5) *Dengan demikian, kami sampaikan bahwa keluhan telah kami selesaikan dengan baik.*

(Suara Pembaca, 12, 22/04/2015)

Tuturan (5) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 22/04/2015 pukul 10:07 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Dickson Parulian (*Customer Care Blibli.com*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Ran Syah sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud ingin menyampaikan bahwa keluhan dari Bapak Ran Syah pada tanggal 14/04 telah diselesaikan dengan baik.

- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (5) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (5) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Dengan demikian, kami sampaikan bahwa keluhan telah kami selesaikan dengan baik”, merupakan tuturan ilokusi asertif menyampaikan. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “sampaikan”.

(6) *Dapat kami sampaikan bahwa pihak HSBC telah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan memastikan selanjutnya Bapak Nyoman Suryadyasa akan menerima e-Statement kartu kredit HSBC.*

(Suara Pembaca, 18, 22/04/2015)

Tuturan (6) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 22/04/2015 pukul 10:16 WIB.

- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Yunika Kurniawan (*Head of Customer Experience & Relations HSBC Indonesia*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Surya sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud ingin menyampaikan bahwa pihak *HSBC* telah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan memastikan selanjutnya Bapak Nyoman Suryadyasa akan menerima *e-Statement* kartu kredit *HSBC*.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (6) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (6) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Dapat kami sampaikan bahwa pihak *HSBC* telah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan memastikan selanjutnya Bapak Nyoman Suryadyasa akan menerima *e-Statement* kartu kredit *HSBC*”, merupakan

tuturan ilokusi asertif menyampaikan. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “sampaikan”.

- (7) *Karena saya merasa itu bukan kesalahan saya, maka saya menyampaikan aduan dengan nomer 1007410 dan lebih dari 1 bulan tetap belum ada solusi dimana saya tetap diminta membayar kekurangannya.*  
(Suara Pembaca, 27, 22/04/2015)

Tuturan (7) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Tangerang. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 22/04/2015 pukul 13:05 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Radita sebagai penutur (P1) dan Ibu Dwi Hapsari Mintorahardjo (*Head of Marketing* BigTV) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud menyampaikan aduannya kepada P2 dengan nomor 1007410 dan lebih dari 1 bulan tetap belum ada solusi dimana P1 tetap diminta membayar kekurangannya.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (7) menggunakan jalur tertulis.

- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (7) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Karena saya merasa itu bukan kesalahan saya, maka saya menyampaikan aduan dengan nomer 1007410 dan lebih dari 1 bulan tetap belum ada solusi dimana saya tetap diminta membayar kekurangannya”, merupakan tuturan ilokusi asertif menyampaikan. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “menyampaikan”.

#### **4.2.1.1.3 Tindak Tutur Ilokusi Asertif Menjelaskan**

Dalam *KBI* (2008: 626) dituliskan bahwa menjelaskan adalah menguraikan secara terang; menerangkan. Jadi tindak tutur ilokusi asertif menjelaskan adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk menerangkan suatu hal kepada mitra tutur.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi asertif menjelaskan pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut ini.

- (8) *Dapat kami jelaskan bahwa pihak Telkom telah menghubungi Bapak Wendy untuk mengkonfirmasi permasalahan yang dialaminya.*  
(*Suara Pembaca*, 4, 27/04/2015)

Tuturan (8) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Senin, 27/04/2015 pukul 01:46 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Ibu Retno Dyah Arumsari (*Manager Public Relation Jakarta*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Wendy sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud menjelaskan bahwa pihak Telkom melalui P1 telah menghubungi P2 untuk mengkonfirmasi permasalahan yang dialami P2 sebagai pelanggan *Telkom Speedy IndiHome*.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumantilities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (8) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (8) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Dapat kami jelaskan bahwa pihak Telkom telah menghubungi Bapak Wendy untuk mengkonfirmasi permasalahan yang dialami-

nya”, merupakan tuturan ilokusi asertif menjelaskan. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “jelaskan”.

- (9) *Saya sudah menghubungi call centre Mandiri dan menjelaskan berulang kali bahwa saya keberatan untuk membayar.*  
(Suara Pembaca, 7, 07/04/2015)

Tuturan (9) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 07/04/2015 pukul 16:27 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Zaki sebagai penutur (P1) dan Bapak Rohan Hafas (*Corporate Secretary PT Bank Mandiri (Persero) Tbk*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud menjelaskan bahwa P1 sudah menghubungi *call centre* Mandiri dan menjelaskan berulang kali terkait keberatannya untuk membayar selisih pengembalian sebesar sekitar Rp 285.000 karena pada tanggal 21 Januari 2015, telah terjadi transaksi dengan kartu kredit Mandiri yang bukan pemakaian P1 (*fraud*), sebesar USD 411.95.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.

- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (9) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (9) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Saya sudah menghubungi *call centre* Mandiri dan menjelaskan berulang kali bahwa saya keberatan untuk membayar”, merupakan tuturan ilokusi asertif menjelaskan. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “menjelaskan”.

(10) *Melalui surat ini kami menjelaskan bahwa Customer Care kami telah menghubungi customer terkait pengiriman dan beliau sudah menerima produk pada 10 April lalu.*

(*Suara Pembaca*, 12, 22/04/2015)

Tuturan (10) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 22/04/2015 pukul 10:07 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Dickson Parulian (*Customer Care Blibli.com*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Ran Syah sebagai mitra tutur (P2).

- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud ingin menjelaskan bahwa *Customer Care* P1 telah menghubungi *customer* (P2) terkait pengiriman dan P2 sudah menerima produk pada 10 April lalu.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (10) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (10) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Melalui surat ini kami menjelaskan bahwa *Customer Care* kami telah menghubungi *customer* terkait pengiriman dan beliau sudah menerima produk pada 10 April lalu”, merupakan tuturan ilokusi asertif menjelaskan. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “menjelaskan”.

#### 4.2.1.1.4 Tindak Tutur Ilokusi Asertif Menyatakan

Dalam *KBI* (2008: 1082) dituliskan bahwa menyatakan adalah menerangkan, menjadikan nyata, menjelaskan, menunjukkan, memperlihatkan; menandakan, mengatakan, mengemukakan (pikiran, isi hati), melahirkan (isi hati, perasaan, dan sebagainya), memperlukakan (perang). Jadi tindak tutur ilokusi asertif menyatakan adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk memperlihatkan suatu hal kepada mitra tutur.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi asertif menyatakan pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut ini.

- (11) *Beberapa hari kemudian dinyatakan telah selesai diperbaiki dan pada tanggal 12 Maret 2015, saya bermaksud mengambilnya.*  
(*Suara Pembaca*, 21, 15/04/2015)

Tuturan (11) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Depok. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 15/04/2015 pukul 01:44 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Anwar sebagai penutur (P1) dan Bapak Roi Permadi (*Manager Sony Mobile*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P2 bermaksud ingin menyatakan bahwa perbaikan *handphone Sony Xperia Z Ultra* di Erafone Megastore Bogor telah selesai.

- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (11) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (11) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Beberapa hari kemudian dinyatakan telah selesai diperbaiki dan pada tanggal 12 Maret 2015, saya bermaksud mengambilnya”, merupakan tuturan ilokusi asertif menyatakan. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “dinyatakan”.

#### **4.2.1.2 Tindak Tutur Ilokusi Komisif**

Tindak tutur komisif, yakni bentuk tutur yang berfungsi untuk menyatakan janji atau penawaran. Berdasarkan analisis data pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* ditemukan 2 tindak tutur ilokusi komisif. Tindak tutur ilokusi komisif tersebut meliputi berjanji dan menyanggupi.

#### 4.2.1.2.1 Tindak Tutur Ilokusi Komisif Berjanji

Dalam *KBI* (2008: 616) dituliskan bahwa berjanji adalah menyatakan bersedia dan sanggup untuk berbuat sesuatu (memberi, menolong, datang, dan sebagainya), mengucapkan janji, menyanggupi akan menepati apa yg telah dikatakan atau yg telah disetujui. Jadi tindak tutur ilokusi komisif berjanji adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk menyanggupi melakukan sesuatu yang telah dikatakan kepada mitra tutur.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi komisif berjanji pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut ini.

(12) *Setelah mengikuti arahan petugas tanpa ada hasil, kami dijanjikan akan didatangkan teknisi pada tanggal 25 Maret 2015.*

*(Suara Pembaca, 5, 07/04/2015)*

Tuturan (12) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Klaten. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 07/04/2015 pukul 15:34 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Susilo sebagai penutur (P1) dan Ibu Dwi Hapsari Mintorahardjo (*Head of Marketing BigTV*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P2 berjanji kepada P1 bahwa teknisi akan didatangkan pada tanggal 25 Maret 2015.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.

- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (12) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (12) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Setelah mengikuti arahan petugas tanpa ada hasil, kami dijanjikan akan didatangkan teknisi pada tanggal 25 Maret 2015”, merupakan tuturan ilokusi komisif berjanji. Kata “dijanjikan akan” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi komisif berjanji.

- (13) *Call centre JNE yang saya hubungi menjanjikan akan segera dikirimkan dan akan dihubungi kembali mengenai progress pengiriman tersebut.*  
(*Suara Pembaca*, 9, 14/04/2015)

Tuturan (13) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 14/04/2015 pukul 03:52 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Findi sebagai penutur (P1) dan Bapak Ridhatullah

Hambalillah (*Head of Corporate Communication Division JNE*) sebagai mitra tutur (P2).

- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan tersebut dapat dipahami bahwa *Call centre* JNE yang dihubungi P1 menjanjikan akan segera dikirimkan dan akan dihubungi kembali mengenai *progress* pengiriman *handphone* dari rekan P1.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (13) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (13) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “*Call centre* JNE yang saya hubungi menjanjikan akan segera dikirimkan dan akan dihubungi kembali mengenai *progress* pengiriman tersebut”, merupakan tuturan ilokusi komisif berjanji. Kata “menjanjikan akan” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi komisif berjanji.

(14) *Padahal sebelumnya dijanjikan untuk proses pembuatan STNK hanya memakan waktu selama satu bulan.*

(*Suara Pembaca*, 13, 14/04/2015)

Tuturan (14) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Karawang. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 14/04/2015 pukul 07:53 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Andrian sebagai penutur (P1) dan Bapak Gigih Indera Pertiwi (*Customer Care Officer* Honda Kumala Karawang) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan tersebut P1 dijanjikan oleh P2 bahwa untuk proses pembuatan STNK hanya memakan waktu selama satu bulan.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (14) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.

- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (14) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Padahal sebelumnya dijanjikan untuk proses pembuatan STNK hanya memakan waktu selama satu bulan”, merupakan tuturan ilokusi komisif berjanji. Kata “dijanjikan” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi komisif berjanji.

(15) *Tanggal 7 Maret 2015, saya membawa Xperia itu ke Xperia Center Senayan City karena layar bermasalah dan dijanjikan akan selesai dalam waktu 19 hari kerja.*

(*Suara Pembaca*, 21, 15/04/2015)

Tuturan (15) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Depok. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 15/04/2015 pukul 01:44 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Anwar sebagai penutur (P1) dan Bapak Roi Permadi (*Customer Service Sony Mobile Communication*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan tersebut P1 dijanjikan oleh pihak *Sony Mobile* (P2) bahwa perbaikan *handphone Xperia Z Ultra* akan selesai dalam waktu 19 hari kerja.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.

- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (15) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (15) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Tanggal 7 Maret 2015, saya membawa *Xperia* itu ke *Xperia Center Senayan City* karena layar bermasalah dan dijanjikan akan selesai dalam waktu 19 hari kerja”, merupakan tuturan ilokusi komisif berjanji. Kata “dijanjikan” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi komisif berjanji.

(16) *Pihak XL berjanji akan memberikan kompensasi untuk masalah yang ada dengan mengaktifkan kembali paket yang ada dan saldo pulsa saya tidak akan dipotong.*

(*Suara Pembaca*, 23, 16/04/2015)

Tuturan (16) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Bekasi. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Kamis, 16/04/2015 pukul 02:35 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Ferry sebagai penutur (P1) dan XL sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan tersebut P2 berjanji akan memberikan kompensasi untuk masalah yang ada dengan

mengaktifkan kembali paket yang ada dan saldo pulsa P1 tidak akan dipotong.

- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (16) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (16) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Pihak *XL* berjanji akan memberikan kompensasi untuk masalah yang ada dengan mengaktifkan kembali paket yang ada dan saldo pulsa saya tidak akan dipotong”, merupakan tuturan ilokusi komisif berjanji. Kata “berjanji” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi komisif berjanji.

(17) *Xperia Care menjanjikan perbaikan paling cepat 19 hari kerja tanpa memberikan kepastian kapan akan selesai.*

(*Suara Pembaca*, 25, 17/04/2015)

Tuturan (17) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Depok. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Jumat, 17/04/2015 pukul 08:11 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Fajri sebagai penutur (P1) dan Bapak Roi Permadi (*Customer Service Sony Mobile Communication*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan tersebut pihak *Xperia Care* (P2) menjanjikan kepada P1 bahwa perbaikan *handphone Sony Xperia Z Ultra* paling cepat 19 hari kerja tanpa memberikan kepastian kapan akan selesai.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (17) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.

- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (17) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “*Xperia Care* menjanjikan perbaikan paling cepat 19 hari kerja tanpa memberikan kepastian kapan akan selesai”, merupakan tuturan ilokusi komisif berjanji. Kata “menjanjikan” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi komisif berjanji.

#### 4.2.1.2.2 Tindak Tutur Ilokusi Komisif Menyanggupi

Dalam *KBI* (2008: 1360) dituliskan bahwa menyanggupi adalah menjanjikan, memenuhi. Jadi tindak tutur ilokusi komisif menyanggupi adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk menjanjikan dan memenuhi sesuatu hal yang telah dikatakan kepada mitra tutur.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi komisif berjanji pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut ini.

- (18) *Kami senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi semua pelanggan agar bisa menyaksikan tayangan terlengkap di Indonesia dalam kualitas HD.*

(*SuaraPembaca*, 6, 07/04/2015)

Tuturan (18) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 14/04/2015 pukul 21:17 WIB.

- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Ibu Dwi Hapsari Mintorahardjo (*Head of Marketing BigTV*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Susilo sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan tersebut P1 menyanggupi untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi semua pelanggan agar bisa menyaksikan tayangan terlengkap di Indonesia dalam kualitas *HD*.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumantilities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (18) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (18) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Kami senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi semua pelanggan agar bisa menyaksikan tayangan terlengkap di Indonesia dalam kualitas *HD*”, merupakan tuturan ilokusi komisif menyanggupi. Tuturan tersebut menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi komisif menyanggupi.

(19) *Sony Mobile Communications* senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanan konsumen dan terus meningkatkan layanan purna jual kami kepada seluruh pemilik ponsel *Sony Mobile* bergaransi resmi di tempat *Service Center* yang resmi.

(Suara Pembaca, 16, 27/04/2015)

Tuturan (19) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Senin, 27/04/2015 pukul 00:53 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Roi Permadi (*Customer Service Sony Mobile Communication*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Ridwan sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan tersebut pihak *Sony Mobile Communications* (P2) menyanggupi untuk senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanan konsumen dan terus meningkatkan layanan purna jual kami kepada seluruh pemilik ponsel *Sony Mobile* bergaransi resmi di tempat *Service Center* yang resmi.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (19) menggunakan jalur tertulis.

- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (19) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “*Sony Mobile Communications* senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanan konsumen dan terus meningkatkan layanan purna jual kami kepada seluruh pemilik ponsel *Sony Mobile* bergaransi resmi di tempat *Service Center* yang resmi”, merupakan tuturan ilokusi komisif menyanggupi. Tuturan tersebut menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi komisif menyanggupi.

(20) *Kami berkomitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi setiap nasabah setia kami.*

(*Suara Pembaca*, 18, 22/04/2015)

Tuturan (20) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 22/04/2015 pukul 10:16 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Yunika Kurniawan (*Head of Customer Experience & Relations HSBC Indonesia*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Surya sebagai mitra tutur (P2).

- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan tersebut pihak *HSBC Indonesia* (P1) menyanggupi untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi setiap nasabah setia kami.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (20) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (20) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Kami berkomitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi setiap nasabah setia kami”, merupakan tuturan ilokusi komisif menyanggupi. Tuturan tersebut menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi komisif menyanggupi.

### 4.2.1.3 Tindak Tutur Ilokusi Direktif

Tindak tutur ilokusi direktif, yakni bentuk tutur yang dimaksudkan penu-  
turnya untuk membuat pengaruh agar sang mitra tutur melakukan tindakan.  
Berdasarkan analisis data pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* ditemukan 5  
tindak tutur ilokusi direktif. Tindak tutur ilokusi direktif tersebut meliputi memo-  
hon, mengharap, mempertanyakan, menyarankan dan menyilakan.

#### 4.2.1.3.1 Tindak Tutur Ilokusi Direktif Memohon

Dalam *KBI* (2008: 1306) dituliskan bahwa memohon adalah meminta  
dengan hormat. Jadi tindak tutur ilokusi direktif memohon adalah tindak tutur  
yang disampaikan oleh penutur untuk meminta dengan hormat kepada mitra tutur.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi direktif memohon pada  
rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut  
ini.

(21) *Mohon Telkom IndiHome dapat menyelesaikan masalah ini secepatnya,  
supaya sesuai dengan slogan Telkom IndiHome “Dunia Dalam Genggam-  
anmu”.*

*(SuaraPembaca, 3, 02/04/2015)*

Tuturan (21) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai  
berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tu-  
turan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari  
Kamis, 02/04/2015 pukul 08:11 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur  
dan mitra tutur. Bapak Wendy sebagai penutur (P1) dan Retno Dyah Arumsa-  
ri (*Manager Public Relation Jakarta*) sebagai mitra tutur (P2).

- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Tuturan tersebut berisi permohonan P1 kepada pihak *Telkom IndiHome* (P2) untuk dapat menyelesaikan masalah ini secepatnya, supaya sesuai dengan slogan *Telkom IndiHome* “Dunia Dalam Genggamanmu”.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (21) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (21) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Mohon *Telkom IndiHome* dapat menyelesaikan masalah ini secepatnya, supaya sesuai dengan slogan *Telkom IndiHome* ‘Dunia Dalam Genggamanmu’”, merupakan tuturan ilokusi direktif memohon. Kata “mohon” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi direktif memohon.

(22) *Untuk itu saya memohon kepada Honda Kumala Karawang agar segera memberikan STNK yang sudah dijanjikan dan menjadi hak saya sebagai pembeli.*

(*SuaraPembaca*, 13, 14/04/2015)

Tuturan (22) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Karawang. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 14/04/2015 pukul 07:53 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Andrian sebagai penutur (P1) dan Bapak Gigih Indera Pertiwi (*Customer Care Officer* Honda Kumala Karawang) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan tersebut P1 memohon kepada pihak Honda Kumala Karawang (P2) agar segera memberikan STNK yang sudah dijanjikan.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (22) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (22) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Untuk itu saya memohon kepada Honda Kumala Karawang agar segera memberikan STNK yang sudah dijanjikan dan menjadi hak

saya sebagai pembeli”, merupakan tuturan ilokusi direktif memohon. Kata “mohon” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi direktif memohon.

(23) *Untuk itu saya mohon kepada Sony Mobile untuk dapat segera menanggapi keluhan saya, karena setiap kali menghubungi service centre tak pernah mendapatkan kepastian dan hanya mendapatkan janji tanpa realisasi.*

(SuaraPembaca, 15, 14/04/2015)

Tuturan (23) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai

berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 14/04/2015 pukul 06:53 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Ridwan sebagai penutur (P1) dan Bapak Roi Permadi (*Customer Service Sony Mobile Communication*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan tersebut P1 memohon kepada pihak *Sony Mobile* (P2) untuk dapat segera menanggapi keluhan.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (23) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.

- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (23) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Untuk itu saya mohon kepada *Sony Mobile* untuk dapat segera menanggapi keluhan saya, karena setiap kali menghubungi service centre tak pernah mendapatkan kepastian dan hanya mendapatkan janji tanpa realisasi”, merupakan tuturan ilokusi direktif memohon. Kata “mohon” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi direktif memohon.

(24) *Mohon tanggapan XL untuk permasalahan yang sedang saya hadapi, terimakasih.*

(*Suara Pembaca*, 23, 16/04/2015)

Tuturan (24) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Bekasi. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Kamis, 16/04/2015 pukul 02:35 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Ferry sebagai penutur (P1) dan XL sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (24) P1 memohon kepada pihak XL (P2) untuk dapat segera menanggapi keluhan atas permasalahan yang sedang dihadapi P1.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.

- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (24) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (24) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Mohon tanggapan *XL* untuk permasalahan yang sedang saya hadapi”, merupakan tuturan ilokusi direktif memohon. Kata “mohon” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi direktif memohon.

#### **4.2.1.3.2 Tindak Tutur Ilokusi Direktif Mengharap**

Dalam *KBI* (2008: 524) dituliskan bahwa mengharap adalah berharap akan, menantikan, menginginkan, mengandalkan kepada, menyandarkan pada. Jadi tindak tutur ilokusi direktif mengharap adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur kepada mitra tutur dengan harapan mitra tutur bisa memenuhi keinginan penutur.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi direktif mengharap pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut ini.

(25) *Demikian surat ini kami sampaikan agar kedepannya layanan BigTV semakin baik seperti yang diiklankan.*

(*Suara Pembaca*, 5, 07/04/2015)

Tuturan (25) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Klaten. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 07/04/2015 pukul 15:34 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Susilo sebagai penutur (P1) dan Ibu Dwi Hapsari Mintorahardjo (*Head of Marketing BigTV*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan tersebut P1 berharap kepada P2 agar kedepannya layanan *BigTV* semakin baik seperti yang diiklankan.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (25) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (25) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Demikian surat ini kami sampaikan agar kedepannya layanan *BigTV* semakin baik seperti yang diiklankan”, merupakan tuturan ilokusi direktif mengharap. Kata “agar” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi direktif mengharap.

(26) *Pelanggan yang mengalami masalah serupa atau lainnya diharapkan untuk menghubungi Call Center kami di 1500 244.*

(*Suara Pembaca*, 6, 14/04/2015)

Tuturan (26) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 14/04/2015 pukul 21:17 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Ibu Dwi Hapsari Mintorahardjo (*Head of Marketing BigTV*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Susilo sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (26) P1 mengharap kepada pelanggan (P2) yang mengalami masalah serupa atau lainnya untuk menghubungi *Call Center* kami di 1500 244.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumantilities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (26) menggunakan jalur tertulis.

- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (26) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Pelanggan yang mengalami masalah serupa atau lainnya diharapkan untuk menghubungi *Call Center* kami di 1500 244”, merupakan tuturan ilokusi direktif mengharap. Kata “diharapkan” menjadi penanda linguual tindak tutur ilokusi direktif mengharap.

(27) *Mudah-mudahan jaringan FO IndiHome Telkom lebih cepat dan luas lagi jangkauannya.*

(*Suara Pembaca*, 20, 28/04/2015)

Tuturan (27) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 28/04/2015 pukul 06:21 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Sugiarto sebagai penutur (P1) dan Telkom sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (27) P1 mengharap agar jaringan *FO IndiHome Telkom* lebih cepat dan luas lagi jangkauannya.

- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (27) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (27) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Mudah-mudahan jaringan *FO IndiHome* Telkom lebih cepat dan luas lagi jangkauannya”, merupakan tuturan ilokusi direktif mengharap. Kata “mudah-mudahan” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi direktif mengharap.

(28) *Saya berharap Sony Mobile dapat dapat lebih menghargai konsumennya dengan segera melakukan perbaikan, terimakasih.*

(*Suara Pembaca*, 25, 17/04/2015)

Tuturan (28) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Depok. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Jumat, 17/04/2015 pukul 08:11 WIB.

- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Fajri sebagai penutur (P1) dan Bapak Roi Permadi (*Customer Service Sony Mobile Communication*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (28) P1 mengharap kepada pihak *Sony Mobile* (P2) untuk dapat lebih menghargai konsumennya dengan segera melakukan perbaikan.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumantilities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (28) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (28) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Saya berharap harap *Sony Mobile* dapat lebih menghargai konsumennya dengan segera melakukan perbaikan”, merupakan tuturan ilokusi direktif mengharap. Kata “berharap” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi direktif mengharap.

#### 4.2.1.3.3 Tindak Tutur Ilokusi Direktif Mempertanyakan

Dalam *KBI* (2008: 1628) dituliskan bahwa mempertanyakan adalah menjadikan sesuatu sebagai bahan pertanyaan, mempersoalkan. Jadi tindak tutur ilokusi direktif mempertanyakan adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur kepada mitra tutur dengan menjadikan sesuatu sebagai bahan pertanyaan.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi direktif memohon pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut ini.

(29) *Pertanyaan kami adalah kompensasi apa yang diberikan BigTV jika ada pelanggan yang mengalami nasib seperti kami ini, tidak dapat menikmati layanan selama sehari-hari.*

(*Suara Pembaca*, 5, 07/04/2015)

Tuturan (29) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Klaten. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 07/04/2015 pukul 15:34 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Susilo sebagai penutur (P1) dan Ibu Dwi Hapsari Mintorahardjo (*Head of Marketing BigTV*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Berdasarkan tuturan (29) P1 ingin mempertanyakan kepada pihak *BigTV* (P2) terkait kompensasi apa yang diberikan *BigTV* jika ada pelanggan yang mengalami nasib seperti P1, yaitu pelanggan yang tidak dapat menikmati layanan selama sehari-hari.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.

- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (29) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (29) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Pertanyaan kami adalah kompensasi apa yang diberikan *BigTV* jika ada pelanggan yang mengalami nasib seperti kami ini, tidak dapat menikmati layanan selama sehari-hari”, merupakan tuturan ilokusi direktif mempertanyakan. Kata “apa” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi direktif mempertanyakan.

(30) *Pertanyaan saya adalah siapa yang mengubah alamat email tersebut? Customer service tidak bisa menjelaskan dan bersikeras menyalahkan database.*  
(*Suara Pembaca*, 17, 15/04/2015)

Tuturan (30) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Tangerang. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 15/04/2015 pukul 08:02 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Surya sebagai penutur (P1) dan Bapak Yunika Kur-

niawan (*Head of Customer Experience & Relations HSBC Indonesia*) sebagai mitra tutur (P2).

- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Berdasarkan tuturan (30) P1 ingin mempertanyakan kepada pihak *HSBC* (P2) terkait dengan keluhannya.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (30) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (30) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Pertanyaan saya adalah siapa yang mengubah alamat *email* tersebut? *Customer service* tidak bisa menjelaskan dan bersikeras menyalahkan database”, merupakan tuturan ilokusi direktif mempertanyakan. Kata “siapa” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi direktif mempertanyakan.

(31) *Pada tanggal 31 Maret 2015, saya menghubungi customer service XL untuk menanyakan perihal pembelian pulsa yang saya lakukan melalui internet Banking BCA.*

(Suara Pembaca, 23, 16/04/2015)

Tuturan (31) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Bekasi. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Kamis, 16/04/2015 pukul 08:02 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Ferry sebagai penutur (P1) dan XL sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Berdasarkan tuturan (31) P1 ingin mempertanyakan kepada pihak XL (P2) terkait dengan pembelian pulsa yang dilakukan P1 melalui internet *Banking BCA*.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (31) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (31) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Pada tanggal 31 Maret 2015, saya menghubungi *customer service XL* untuk menanyakan perihal pembelian pulsa yang saya lakukan melalui internet *Banking BCA*”, merupakan tuturan ilokusi direktif mem-pertanyakan. Kata “menanyakan” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi direktif mempertanyakan.

#### 4.2.1.3.4 Tindak Tutur Ilokusi Direktif Menyarankan

Dalam *KBI* (2008: 1366) dituliskan bahwa menyarankan adalah mem-berikan saran (anjuran dan sebagainya), menganjurkan, mempropagandakan. Jadi tindak tutur ilokusi direktif menyarankan adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk memberikan saran atau pendapat kepada mitra tutur agar di-pertimbangkan.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi direktif menyarankan pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan berikut ini.

(32) *Jika masih ada pertanyaan ataupun saran lain yang ingin disampaikan, Bapak juga dapat menghubungi Customer Service 24 jam Mandiri Call 14000 atau melalui bankmandiri.co.id atau langsung melalui email customer.care@bankmandiri.co.id.*

(*Suara Pembaca*, 8, 15/04/2015)

Tuturan (32) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tu-turan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 15/04/2015 pukul 08:20 WIB.

- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Rohan Hafas (*Corporate Secretary* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk) sebagai penutur (P1) dan Bapak Zaki sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Berdasarkan tuturan tersebut P1 bertujuan memberikan saran kepada P2 untuk menghubungi *Customer Service* 24 jam Mandiri *Call* 14000 atau melalui *bankmandiri.co.id* atau langsung melalui *email customer.care@bankmandiri.co.id*, jika masih ada pertanyaan ataupun saran lain yang ingin disampaikan.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (32) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (32) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Jika masih ada pertanyaan ataupun saran lain yang ingin disampaikan, Bapak juga dapat menghubungi *Customer Service* 24 jam Mandiri *Call* 14000 atau melalui *bankmandiri.co.id* atau langsung melalui *email*

*customer.care@bankmandiri.co.id*”, merupakan tuturan ilokusi direktif menyarankan. Tuturan tersebut merupakan penanda lingual tindak tutur menyarankan.

#### **4.2.1.3.5 Tindak Tutur Ilokusi Direktif Menyilakan**

Dalam *KBI* (2008: 1447) dituliskan bahwa menyilakan adalah minta (menyuruh, mengajak, mengundang) dengan hormat. Jadi tindak tutur ilokusi direktif menyilakan adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk menyuruh, mengajak, mengaundang dengan hormat kepada mitra tuturnya.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi direktif menyilakan pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan berikut ini.

(33) *Untuk memberi saran dan kritik mengenai JNE silahkan menghubungi petugas Customer Care: 021-29278888 atau e-mail customer-care@jne.co.id.*

(*Suara Pembaca*, 10, 16/04/2015)

Tuturan (33) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Kamis, 16/04/2015 pukul 02:37 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Ridhatullah Hambalillah (*Head of Corporate Communication Public*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Findi sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (33) P1 meminta kepada P2 untuk menghubungi petugas Customer Care: 021-29278888 atau *e-mail customercare@jne.co.id*.

- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (33) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (33) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Untuk memberi saran dan kritik mengenai JNE silahkan menghubungi petugas Customer Care: 021-29278888 atau *e-mail customercare@jne.co.id*”, merupakan tuturan ilokusi direktif menyilakan. Kata “silahkan” menjadi penanda tindak tutur ilokusi direktif menyilakan.

#### **4.2.1.4 Tindak Tutur Ilokusi Ekspresif**

Tindak tutur ekspresif, yakni bentuk tuturan yang berfungsi untuk menyatakan atau menunjukkan sikap psikologis penutur terhadap suatu keadaan. Berdasarkan analisis data pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* ditemukan 5 tindak tutur ilokusi ekspresif. Tindak tutur ilokusi ekspresif tersebut meliputi berterima kasih, mengeluh, meminta maaf, mengungkapkan rasa kecewa dan mengungkapkan rasa kecewa.

#### 4.2.1.4.1 Tindak Tutur Ilokusi Ekspresif Berterima Kasih

Dalam *KBI* (2008: 1692) dituliskan bahwa berterima kasih adalah mengucapkan syukur, melahirkan rasa syukur atau membalas budi setelah menerima kebaikan dan sebagainya. Jadi tindak tutur ilokusi ekspresif berterima kasih adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk mengucapkan syukur atau membalas budi setelah menerima kebaikan, dan sebagainya dari seseorang.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi ekspresif berterima kasih pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut ini.

- (34) *Terima kasih juga atas komitmen XL untuk memperhatikan kenyamanan pelanggan dan semoga kedepannya akan semakin maju.*  
(*Suara Pembaca*, 2, 15/04/2015)

Tuturan (34) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Sumenep. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 15/04/2015 pukul 07:00 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Imran sebagai penutur (P1) dan *XL* sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (34) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih atas komitmen pihak *XL* (P2).
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.

- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (34) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (34) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Terima kasih juga atas komitmen *XL* untuk memperhatikan kenyamanan pelanggan dan semoga kedepannya akan semakin maju”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif berterima kasih. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif berterima kasih.

(35) *Demikian disampaikan, atas perhatian dan kepercayaan Bapak kepada Telkom kami ucapkan terima kasih.*

(*Suara Pembaca*, 4, 27/04/2015)

Tuturan (35) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Senin, 27/04/2015 pukul 01:46 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Ibu Retno Dyah Arumsari (*Manager Public Relation Jakarta*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Wendy sebagai mitra tutur (P2).

- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (35) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih atas perhatian dan kepercayaan P2 kepada Telkom.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (35) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (35) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Demikian disampaikan, atas perhatian dan kepercayaan Bapak kepada Telkom kami ucapkan terima kasih”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif berterima kasih. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif berterima kasih.

(36) *Terima kasih atas masukan Bapak Susilo yang sudah disampaikan kepada kami melalui Detik.com (9/4) berjudul “BigTV Tak Ada Signal, Teknisi Tak Kunjung Datang”.*

(*Suara Pembaca*, 6, 14/04/2015)

Tuturan (36) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 14/04/2015 pukul 07:00 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Ibu Dwi Hapsari Mintorahardjo (*Head of Marketing BigTV*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Susilo sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (36) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih atas masukan P2 yang sudah disampaikan kepada *BigTV*.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (36) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (36) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Terima kasih atas masukan Bapak Susilo yang sudah disampaikan kepada kami melalui *Detik.com* (9/4) berjudul ‘*BigTV* Tak Ada Signal, Teknisi Tak Kunjung Datang””, merupakan tuturan ilokusi ekspresif berterima kasih. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif berterima kasih.

(37) *Terima kasih kepada Redaksi Detik.com yang telah memfasilitasi pengaduan Bapak Zaki pada 7 April 2015 mengenai sanggahan transaksi Mandiri Kartu Kredit.*

(*Suara Pembaca*, 8, 15/04/2015)

Tuturan (37) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 15/04/2015 pukul 07:00 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Rohan Hafas (*Corporate Secretary* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk) sebagai penutur (P1) dan Bapak Zaki sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (37) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada Redaksi *Detik.com* yang telah memfasilitasi pengaduan P2 pada 7 April 2015.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.

- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (37) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (37) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Terima kasih kepada Redaksi *Detik.com* yang telah memfasilitasi pengaduan Bapak Zaki pada 7 April 2015 mengenai sanggahan transaksi Mandiri Kartu Kredit”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif berterima kasih. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif berterima kasih.

(38) *Demikian kami sampaikan, terima kasih atas kepercayaannya menggunakan jasa kiriman JNE.*

(*Suara Pembaca*, 10, 16/04/2015)

Tuturan (38) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Kamis, 16/04/2015 pukul 02:37 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Ridhatullah Hambalillah (*Head of Corporate Communication Public*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Findy sebagai mitra tutur (P2).

- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (38) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada P2 atas kepercayaannya menggunakan jasa kiriman JNE.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (38) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (38) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Demikian kami sampaikan, terima kasih atas kepercayaannya menggunakan jasa kiriman JNE”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif berterima kasih. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif berterima kasih.

(39) *Blibli.com mengucapkan terima kasih juga kepada redaksi Detik.com yang telah memuat surat ini.*

(SuaraPembaca, 12, 22/04/2015)

Tuturan (39) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 22/04/2015 pukul 10:07 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Dickson Parulian (*Customer Care Blibli.com*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Ran Syah sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (39) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada redaksi *Detik.com*.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (39) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (39) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “*Blibli.com* mengucapkan terima kasih juga kepada redaksi *Detik.com* yang telah memuat surat ini”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif berterima kasih. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif berterima kasih.

(40) *Sony Mobile Communications berterima kasih atas masukan yang telah diberikan, dan juga kesetiaan beliau menggunakan ponsel Sony Mobile.*  
(*Suara Pembaca*, 16, 14/04/2015)

Tuturan (40) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Senin, 27/04/2015 pukul 00:53 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Roi Permadi (*Customer Service Sony Mobile Communication*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Ridwan sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (40) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada P2 atas masukan yang telah diberikan, dan juga kesetiaan P2 menggunakan ponsel *Sony Mobile*.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (40) menggunakan jalur tertulis.

- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (40) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “*Sony Mobile Communications* berterima kasih atas masukan yang telah diberikan, dan juga kesetiaan beliau menggunakan ponsel *Sony Mobile*”, merupakan tuturan ilokusi eks-presif berterima kasih. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif berterima kasih.

(41) *Kami mengucapkan terima kasih atas semua layanan dan respon yang begitu cepat terhadap keluhan pelanggan.*  
(*Suara Pembaca*, 20, 28/04/2015)

Tuturan (41) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 28/04/2015 pukul 06:21 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Sugiarto sebagai penutur (P1) dan Telkom sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (41) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada P2 atas semua layanan dan respon yang begitu cepat terhadap keluhan pelanggan.

- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (41) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (41) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Kami mengucapkan terima kasih atas semua layanan dan respon yang begitu cepat terhadap keluhan pelanggan”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif berterima kasih. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif berterima kasih.

#### **4.2.1.4.2 Tindak Tutur Ilokusi Ekspresif Mengeluh**

Dalam *KBI* (2008: 722) dituliskan bahwa mengeluh adalah menyatakan susah karena penderitaan, kesakitan, atau kekecewaan. Jadi tindak tutur ilokusi ekspresif mengeluh adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk menyatakan susah karena penderitaan, kesakitan, atau kekecewaan.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi ekspresif mengeluh pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut ini.

(42) *Saya sudah terlanjur menghabiskan pulsa kurang lebih Rp 1,6 juta untuk mengikuti program yang tidak jelas tersebut, tentu saja ini sangat merugikan untuk saya, baik secara materi dan nonmateri.*

(*Suara Pembaca*, 1, 02/04/2015)

Tuturan (42) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Sumenep. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Kamis, 02/04/2015 pukul 05:43 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Imron sebagai penutur (P1) dan *XL* sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Tuturan yang disampaikan oleh P1 terkait dengan keluhannya yang merasa dirugikan karena ketidakjelasan program *XL RBT* berhadiah.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (42) menggunakan jalur tertulis.

- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (42) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Saya sudah terlanjur menghabiskan pulsa kurang lebih Rp 1,6 juta untuk mengikuti program yang tidak jelas tersebut, tentu saja ini sangat merugikan untuk saya, baik secara materi dan nonmateri”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif mengeluh. Tuturan tersebut merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif mengeluh.

(43) *Dengan berat hati saya terpaksa harus mengganti barang yang diperuntukkan untuk klien saya. Hanya karena kesalahan dari pihak JNE, saya harus menanggung kerugian yang cukup besar.*

(*Suara Pembaca*, 9, 14/04/2015)

Tuturan (43) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 14/04/2015 pukul 03:52 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Findy sebagai penutur (P1) dan Bapak Ridhatullah Hambalillah (*Head of Corporate Communication Public*) sebagai mitra tutur (P2).

- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Tuturan yang disampaikan oleh P1 terkait dengan keluhannya yang merasa dirugikan karena kesalahan yang bukan dibuat P1.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (43) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (43) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Dengan berat hati saya terpaksa harus menganti barang yang diperuntukkan untuk klien saya”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif mengeluh. Tuturan tersebut merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif mengeluh.

#### 4.2.1.4.3 Tindak Tutur Ilokusi Ekspresif Meminta Maaf

Dalam *KBI* (2008: 1029) dituliskan bahwa meminta maaf adalah mohon supaya diberi maaf (dimaafkan). Jadi tindak tutur ilokusi ekspresif meminta maaf adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk mohon supaya diberi maaf (dimaafkan) oleh seseorang.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi ekspresif minta maaf pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut ini.

(44) *Menanggapi surat pembaca Bapak Wendy di Detik.com (02/04) perihal Layanan IndiHome, kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan.*

(*Suara Pembaca*, 4, 27/04/2015)

Tuturan (44) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Senin, 27/04/2015 pukul 01:46 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Ibu Retno Dyah Arumsari (*Manager Public Relation Jakarta*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Wendy sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (44) P1 ingin menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan P2.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.

- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (44) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (44) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Menanggapi surat pembaca Bapak Wendy di *Detik.com* (02/04) perihal Layanan *IndiHome*, kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif meminta maaf. Kata “permohonan maaf” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif meminta maaf.

(45) *Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi.*

(*Suara Pembaca*, 6, 14/04/2015)

Tuturan (45) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 14/04/2015 pukul 21:17 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Ibu Dwi Hapsari Mintorahardjo (*Head of Marketing BigTV*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Susilo sebagai mitra tutur (P2).

- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (45) P1 ingin menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi pada P2.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (45) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (45) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif meminta maaf. Kata “mohon maaf” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif meminta maaf.

(46) *Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan Bapak Zaki.*  
(*Suara Pembaca*, 8, 15/04/2015)

Tuturan (46) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 15/04/2015 pukul 21:17 WIB.

- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Rohan Hafas (*Corporate Secretary* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk) sebagai penutur (P1) dan Bapak Zaki sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (46) P1 ingin menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan P2.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (46) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (46) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan Bapak Zaki”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif meminta maaf. Kata “mohon maaf” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif meminta maaf.

(47) *Pertama-tama kami ingin menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan Bapak Findy mengenai ‘Dirugikan Karena Paket JNE Tak Sampai Tepat Waktu’, di Detik.com (14/04).*

(*SuaraPembaca*, 10, 16/04/2015)

Tuturan (47) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Kamis, 16/04/2015 pukul 02:37 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Ridhatullah Hambalillah (*Head of Corporate Communication Public*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Findi sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (47) P1 ingin menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan P2.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (47) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (47) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Pertama-tama kami ingin menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan Bapak Findy mengenai ‘Dirugikan Karena Paket JNE Tak Sampai Tepat Waktu’, di *Detik.com* (14/04)”, merupakan tuturan

ilokusi ekspresif meminta maaf. Kata “permohonan maaf” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif meminta maaf.

(48) *Pertama-tama kami mohon maaf atas pengalaman tidak menyenangkan yang dialami oleh Bapak Ran Syah sebagaimana dimuat di Suara Pembaca Detik.com (14/4).*

(Suara Pembaca, 12/04/2015)

Tuturan (48) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 22/04/2015 pukul 10:07 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Dickson Parulian (*Customer Care Blibli.com*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Ran Syah sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (48) P1 ingin menyampaikan permohonan maaf atas pengalaman tidak menyenangkan yang dialami P2.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (48) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.

- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (48) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Pertama-tama kami mohon maaf atas pengalaman tidak menyenangkan yang dialami oleh Bapak Ran Syah sebagaimana dimuat di Suara Pembaca *Detik.com* (14/4)”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif meminta maaf. Kata “mohon maaf” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif meminta maaf.

(49) *Menindak lanjuti Surat Bapak Radita kepada kami pada tanggal 22 April 2015 berjudul “Kecewa Karena Informasi Marketing BigTV Salah”, kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi.*

(Suara Pembaca, 28, 28/04/2015)

Tuturan (49) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 28/04/2015 pukul 05:26 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Ibu Dwi Hapsari Mintorahardjo (*Head of Marketing BigTV*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Radita sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (49) P1 ingin menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami P2.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.

- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (49) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (49) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Menindak lanjuti Surat Bapak Radita kepada kami pada tanggal 22 April 2015 berjudul ‘Kecewa Karena Informasi Marketing *BigTV* Salah’, kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif meminta maaf. Kata “permohonan maaf” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif meminta maaf.

#### **4.2.1.4.4 Tindak Tutur Ilokusi Ekspresif Mengungkapkan Rasa Kecewa**

Dalam *KBI* (2008: 703) dituliskan bahwa kecewa adalah rasa tidak puas karena tidak terakumulasi keinginannya atau harapannya. Jadi tindak tutur ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa kecewa adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk mengungkapkan rasa tidak puas karena tidak terakumulasi keinginannya.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa kecewa pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut ini.

(50) *Yang membuat kecewa adalah ketika saya mencari tahu informasi yang lebih jelas dengan menghubungi customer service XL 817 sebanyak empat kali.*

(*Suara Pembaca*, 1, 02/04/2015)

Tuturan (50) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Sumenep. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Kamis, 02/04/2015 pukul 05:43 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Imron sebagai penutur (P1) dan *XL* sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (50) P1 ingin mengungkapkan rasa kecewanya terhadap P2 terkait program *XL RBT* yang tidak jelas.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (50) menggunakan jalur tertulis.

- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (50) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Yang membuat kecewa adalah ketika saya mencari tahu informasi yang lebih jelas dengan menghubungi *customer service XL 817* sebanyak empat kali”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa kecewa. Kata “kecewa” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa kecewa.

(51) *Saya merasa kecewa atas pelayanan bank Mandiri, pertama harus membayar pemakaian yang bukan pemakaian saya dan dikenakan biaya untuk cetak kartu baru.*

(*Suara Pembaca*, 7, 07/04/2015)

Tuturan (51) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 07/04/2015 pukul 16:27 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Zaki sebagai penutur (P1) dan Bapak Rohan Hafas sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (51) P1 ingin mengungkapkan rasa kecewanya terhadap P2 terkait pelayanan bank Mandiri.

- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (51) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (51) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Saya merasa kecewa atas pelayanan bank Mandiri, pertama harus membayar pemakaian yang bukan pemakaian saya dan dikenakan biaya untuk cetak kartu baru”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa kecewa. Kata “kecewa” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa kecewa.

(52) *Saya adalah pelanggan baru IndiHome yang merasa kecewa karena informasi yang saya terima pada awal berlangganan ternyata tak sesuai dengan praktiknya.*

(*Suara Pembaca*, 19, 15/04/2015)

Tuturan (52) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 15/04/2015 pukul 16:27 WIB.

- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Sugiarto sebagai penutur (P1) dan Telkom sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (52) P1 ingin mengungkapkan rasa kecewanya terhadap P2 terkait pelayanan Telkom yang tidak sesuai antara informasi dan prakteknya.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (52) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (52) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Saya adalah pelanggan baru *IndiHome* yang merasa kecewa karena informasi yang saya terima pada awal berlangganan ternyata tak sesuai dengan praktiknya”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa kecewa. Kata “kecewa” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa kecewa.

#### 4.2.1.4.5 Tindak Tutur Ilokusi Ekspresif Mengungkapkan Rasa Khawatir

Dalam *KBI* (2008: 766) dituliskan bahwa khawatir adalah takut (gelisah, waswas) terhadap suatu hal yg belum terjadi. Jadi tindak tutur ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa khawatir adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk mengungkapkan rasa takut (gelisah, waswas) terhadap suatu hal yg belum terjadi.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa khawatir pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan berikut ini.

- (53) *Kekawatiran saya muncul akibat kesalahan ini, mengingat maraknya kejahatan pencurian data dan penggunaan kartu kredit ilegal.*  
(*Suara Pembaca*, 17, 15/04/2015)

Tuturan (53) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Tangerang. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 15/04/2015 pukul 08:02 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Surya sebagai penutur (P1) dan Bapak Yunika Kurniawan (*Head of Customer Experience & Relations HSBC Indonesia*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (53) P1 ingin mengungkapkan rasa khawatirnya terhadap P2 terkait dengan kesalahan *e-billing pihak HSBC* (P2).

- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (53) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (53) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Kekawatiran saya muncul akibat kesalahan ini, mengingat maraknya kejahatan pencurian data dan penggunaan kartu kredit ilegal”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa khawatir. Kata “kekhawatiran” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa khawatir.

#### **4.2.1.4.6 Tindak Tutur Ilokusi Ekspresif Mengungkapkan Rasa Heran**

Dalam *KBI* (2008: 536) dituliskan bahwa heran adalah merasa ganjil, aneh, tercengang, takjub, ketika melihat atau mendengar sesuatu. Jadi tindak tutur ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa heran adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk mengungkapkan rasa ganjil, aneh, tercengang, takjub, ketika melihat atau mendengar sesuatu.

Bentuk tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa heran pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan berikut ini.

(54) *Yang mengherankan adalah ketika saya menghubungi Call Center (31/3), dijelaskan bahwa biaya cetak kartu baru sebagai kartu sebelumnya yang telah diblokir dikenakan biaya Rp 50 ribu.*

(*Suara Pembaca*, 7, 07/04/2015)

Tuturan (54) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 07/04/2015 pukul 16:27 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Zaki sebagai penutur (P1) dan Bapak Rohan Hafas (*Corporate Secretary PT Bank Mandiri (Persero) Tbk*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (54) P1 ingin mengungkapkan rasa herannya terhadap P2 terkait dengan biaya cetak kartu baru.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (54) menggunakan jalur tertulis.

- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (54) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Yang mengherankan adalah ketika saya menghubungi *Call Center* (31/3), dijelaskan bahwa biaya cetak kartu baru sebagai kartu sebelumnya yang telah diblokir dikenakan biaya Rp 50 ribu”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa heran. Kata “mengherankan” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi ekspresif mengungkapkan rasa heran.

#### **4.2.2 Fungsi Tindak Tutur Ilokusi pada Rubrik *Suara Pembaca DetikCom***

##### **4.3.2.1 Tindak Tutur Ilokusi Fungsi Kompetitif**

Fungsi kompetitif adalah tuturan yang tidak bertatakrama, aspek sopan santun mempunyai sifat negatif dan tujuannya mengurangi ketidakharmonisan (Leech, 1993: 162). Berdasarkan analisis data pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* ditemukan tindak tutur ilokusi fungsi kompetitif. Tindak tutur ilokusi fungsi kompetitif tersebut meliputi memohon dan mengharap. Tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi fungsi kompetitif pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut ini.

(55) *Mohon Telkom IndiHome dapat menyelesaikan masalah ini secepatnya, supaya sesuai dengan slogan Telkom IndiHome “Dunia Dalam Genggamanmu”.*

(SuaraPembaca, 3, 02/04/2015)

Tuturan (55) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai

berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Kamis, 02/04/2015 pukul 08:11 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Wendy sebagai penutur (P1) dan Retno Dyah Arumsari (*Manager Public Relation Jakarta*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Tuturan (55) berisi permohonan P1 kepada pihak *Telkom IndiHome* (P2) untuk dapat menyelesaikan masalah ini secepatnya, supaya sesuai dengan slogan *Telkom IndiHome* “Dunia Dalam Genggamanmu”.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (55) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.

- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (55) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Mohon *Telkom IndiHome* dapat menyelesaikan masalah ini secepatnya, supaya sesuai dengan slogan *Telkom IndiHome* ‘Dunia Dalam Genggamanmu’”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kompetitif. Kata “mohon” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi fungsi kompetitif.

(56) *Untuk itu saya memohon kepada Honda Kumala Karawang agar segera memberikan STNK yang sudah dijanjikan dan menjadi hak saya sebagai pembeli.*

(*Suara Pembaca*, 13, 14/04/2015)

Tuturan (56) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Kaeawang. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 14/04/2015 pukul 07:53 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Andrian sebagai penutur (P1) dan Bapak Gigih Indera Pertiwi (*Customer Care Officer* Honda Kumala Karawang) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (56) P1 memohon kepada pihak Honda Kumala Karawang (P2) agar segera memberikan STNK yang sudah dijanjikan.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.

- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (56) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (56) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Untuk itu saya memohon kepada Honda Kumala Karawang agar segera memberikan STNK yang sudah dijanjikan dan menjadi hak saya sebagai pembeli”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kompetitif. Kata “mohon” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi fungsi kompetitif.

(57) *Untuk itu saya mohon kepada Sony Mobile untuk dapat segera menanggapi keluhan saya, karena setiap kali menghubungi service centre tak pernah mendapatkan kepastian dan hanya mendapatkan janji tanpa realisasi.*

(*Suara Pembaca*, 15, 14/04/2015)

Tuturan (57) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 14/04/2015 pukul 06:53 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Ridwan sebagai penutur (P1) dan Bapak Roi Permadi (*Customer Service Sony Mobile Communication*) sebagai mitra tutur (P2).

- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (57) P1 memohon kepada pihak *Sony Mobile* (P2) untuk dapat segera menanggapi keluhan.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (57) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (57) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Untuk itu saya mohon kepada *Sony Mobile* untuk dapat segera menanggapi keluhan saya, karena setiap kali menghubungi service centre tak pernah mendapatkan kepastian dan hanya mendapatkan janji tanpa realisasi”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kompetitif. Kata “mohon” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi fungsi kompetitif.

(58) *Mohon tanggapan XL untuk permasalahan yang sedang saya hadapi, terimakasih.*

(Suara Pembaca, 23, 16/04/2015)

Tuturan (58) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Bekasi. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Kamis, 16/04/2015 pukul 02:35 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Ferry sebagai penutur (P1) dan XL sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (58) P1 memohon kepada pihak XL (P2) untuk dapat segera menanggapi keluhan atas permasalahan yang sedang dihadapi P1.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (58) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (58) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Mohon tanggapan *XL* untuk permasalahan yang sedang saya hadapi”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kompetitif. Kata “mohon” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi fungsi kompetitif.

(59) *Demikian surat ini kami sampaikan agar kedepannya layanan BigTV semakin baik seperti yang diiklankan.*

(*Suara Pembaca*, 5, 07/04/2015)

Tuturan (59) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Klaten. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 07/04/2015 pukul 15:34 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Susilo sebagai penutur (P1) dan Ibu Dwi Hapsari Mintorahardjo (*Head of Marketing BigTV*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (59) P1 mengharap kepada P2 agar kedepannya layanan *BigTV* semakin baik seperti yang diiklankan.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (59) menggunakan jalur tertulis.

- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (59) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Demikian surat ini kami sampaikan agar kedepannya layanan *BigTV* semakin baik seperti yang diiklankan”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kompetitif. Kata “agar” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi fungsi kompetitif.

(60) *Pelanggan yang mengalami masalah serupa atau lainnya diharapkan untuk menghubungi Call Center kami di 1500 244.*

(*Suara Pembaca*, 6, 14/04/2015)

Tuturan (60) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 14/04/2015 pukul 21:17 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Ibu Dwi Hapsari Mintorahardjo (*Head of Marketing BigTV*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Susilo sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (60) P1 mengharap kepada pelanggan (P2) yang mengalami masalah serupa atau lainnya untuk menghubungi *Call Center* kami di 1500 244.

- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (60) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (60) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Pelanggan yang mengalami masalah serupa atau lainnya diharapkan untuk menghubungi *Call Center* kami di 1500 244”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kompetitif. Kata “diharapkan” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi fungsi kompetitif.

(61) *Mudah-mudahan jaringan FO IndiHome Telkom lebih cepat dan luas lagi jangkauannya.*

(*Suara Pembaca*, 20, 28/04/2015)

Tuturan (61) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 28/04/2015 pukul 06:21 WIB.

- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Sugiarto sebagai penutur (P1) dan Telkom sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (61) P1 berharap agar jaringan *FO IndiHome* Telkom lebih cepat dan luas lagi jangkauannya.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (61) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (61) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Mudah-mudahan jaringan *FO IndiHome* Telkom lebih cepat dan luas lagi jangkauannya”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kompetitif. Kata “mudah-mudahan” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi fungsi kompetitif.

(62) *Saya berharap Sony Mobile dapat dapat lebih menghargai konsumennya dengan segera melakukan perbaikan, terimakasih.*

(Suara Pembaca, 25, 17/04/2015)

Tuturan (62) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Depok. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Jumat, 17/04/2015 pukul 08:11 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Fajri sebagai penutur (P1) dan Bapak Roi Permadi (*Customer Service Sony Mobile Communication*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (62) P1 mengharap kepada pihak *Sony Mobile* (P2) untuk dapat lebih menghargai konsumennya dengan segera melakukan perbaikan.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (62) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (62) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Saya berharap harap *Sony Mobile* dapat lebih menghargai konsumennya dengan segera melakukan perbaikan”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kompetitif. Kata “berharap” menjadi penanda lingual tindak tutur ilokusi fungsi kompetitif.

#### **4.3.2.2 Tindak Tutur Ilokusi Fungsi Konvivial**

Fungsi konvivial atau menyenangkan adalah tuturan yang bertatakrama (Leech, 1993: 162). Tujuan ilokusi ini sejalan dengan tujuan sosial. Berdasarkan analisis data pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* ditemukan tindak tutur ilokusi fungsi konvivial. Tindak tutur ilokusi fungsi konvivial tersebut yaitu berterima kasih. Tuturan yang termasuk tindak tutur ilokusi fungsi konvivial pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut ini.

(63) *Terima kasih juga atas komitmen XL untuk memperhatikan kenyamanan pelanggan dan semoga kedepannya akan semakin maju.*  
(*Suara Pembaca*, 2, 15/04/2015)

Tuturan (63) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Sumenep. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 15/04/2015 pukul 07:00 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Imran sebagai penutur (P1) dan *XL* sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (63) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih atas komitmen pihak *XL* (P2).

- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (63) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (63) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Terima kasih juga atas komitmen XL untuk memperhatikan kenyamanan pelanggan dan semoga kedepannya akan semakin maju”, merupakan tuturan ilokusi fungsi konvivial. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi fungsi konvivial.

(64) *Demikian disampaikan, atas perhatian dan kepercayaan Bapak kepada Telkom kami ucapkan terima kasih.*

(*Suara Pembaca*, 4, 27/04/2015)

Tuturan (64) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Senin, 27/04/2015 pukul 01:46 WIB.

- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Ibu Retno Dyah Arumsari (*Manager Public Relation Jakarta*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Wendy sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (64) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih atas perhatian dan kepercayaan P2 kepada Telkom.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (64) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (64) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Demikian disampaikan, atas perhatian dan kepercayaan Bapak kepada Telkom kami ucapkan terima kasih”, merupakan tuturan ilokusi fungsi konvivial. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi fungsi konvivial.

(65) *Terima kasih atas masukan Bapak Susilo yang sudah disampaikan kepada kami melalui Detik.com (9/4) berjudul “BigTV Tak Ada Signal, Teknisi Tak Kunjung Datang”.*

(*Suara Pembaca*, 6, 14/04/2015)

Tuturan (65) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 14/04/2015 pukul 07:00 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Ibu Dwi Hapsari Mintorahardjo (*Head of Marketing BigTV*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Susilo sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (65) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih atas masukan P2 yang sudah disampaikan kepada *BigTV*.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (65) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (65) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Terima kasih atas masukan Bapak Susilo yang sudah disampaikan kepada kami melalui *Detik.com* (9/4) berjudul ‘*BigTV* Tak Ada Signal, Teknisi Tak Kunjung Datang””, merupakan tuturan ilokusi fungsi konvivial. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi fungsi konvivial.

(66) *Terima kasih kepada Redaksi Detik.com yang telah memfasilitasi pengaduan Bapak Zaki pada 7 April 2015 mengenai sanggahan transaksi Mandiri Kartu Kredit.*

(*Suara Pembaca*, 8, 15/04/2015)

Tuturan (66) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 15/04/2015 pukul 07:00 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Rohan Hafas (*Corporate Secretary* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk) sebagai penutur (P1) dan Bapak Zaki sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (66) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada Redaksi *Detik.com* yang telah memfasilitasi pengaduan P2 pada 7 April 2015.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.

- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (66) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (66) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Terima kasih kepada Redaksi *Detik.com* yang telah memfasilitasi pengaduan Bapak Zaki pada 7 April 2015 mengenai sanggahan transaksi Mandiri Kartu Kredit”, merupakan tuturan ilokusi fungsi konvivial. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi fungsi konvivial.

(67) *Demikian kami sampaikan, terima kasih atas kepercayaannya menggunakan jasa kiriman JNE.*

(*Suara Pembaca*, 10, 16/04/2015)

Tuturan (67) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Kamis, 16/04/2015 pukul 02:37 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Ridhatullah Hambalillah (*Head of Corporate Communication Public*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Findy sebagai mitra tutur (P2).

- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (67) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada P2 atas kepercayaannya menggunakan jasa kiriman JNE.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (67) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (67) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Demikian kami sampaikan, terima kasih atas kepercayaannya menggunakan jasa kiriman JNE”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif berterima kasih. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi fungsi konvivial.

(68) *Blibli.com* mengucapkan terima kasih juga kepada redaksi *Detik.com* yang telah memuat surat ini.

(*SuaraPembaca*, 12, 22/04/2015)

Tuturan (68) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 22/04/2015 pukul 10:07 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Dickson Parulian (*Customer Care Blibli.com*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Ran Syah sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (68) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada redaksi *Detik.com*.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (68) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (68) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “*Blibli.com* mengucapkan terima kasih juga kepada redaksi *Detik.com* yang telah memuat surat ini”, merupakan tuturan ilokusi ekspresif berterima kasih. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi fungsi konvivial.

(69) *Sony Mobile Communications berterima kasih atas masukan yang telah diberikan, dan juga kesetiaan beliau menggunakan ponsel Sony Mobile.*  
(*Suara Pembaca*, 16, 14/04/2015)

Tuturan (69) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Senin, 27/04/2015 pukul 00:53 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Roi Permadi (*Customer Service Sony Mobile Communication*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Ridwan sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (69) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada P2 atas masukan yang telah diberikan, dan juga kesetiaan P2 menggunakan ponsel *Sony Mobile*.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (69) menggunakan jalur tertulis.

- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (69) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “*Sony Mobile Communications* berterima kasih atas masukan yang telah diberikan, dan juga kesetiaan beliau menggunakan ponsel *Sony Mobile*”, merupakan tuturan ilokusi eks-presif berterima kasih. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi fungsi konvivial.

(70) *Kami mengucapkan terima kasih atas semua layanan dan respon yang begitu cepat terhadap keluhan pelanggan.*

(*Suara Pembaca*, 20, 28/04/2015)

Tuturan (70) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 28/04/2015 pukul 06:21 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Sugiarto sebagai penutur (P1) dan Telkom sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. Melalui tuturan (70) P1 ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada P2 atas semua layanan dan respon yang begitu cepat terhadap keluhan pelanggan.

- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (70) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (70) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Kami mengucapkan terima kasih atas semua layanan dan respon yang begitu cepat terhadap keluhan pelanggan”, merupakan tuturan ilokusi fungsi konvivial. Kata “terima kasih” merupakan penanda lingual dari tindak tutur ilokusi fungsi konvivial.

#### **4.3.2.3 Tindak Tutur Ilokusi Fungsi Kolaboratif**

Fungsi kolaboratif adalah tuturan yang tidak melibatkan sopan santun karena pada fungsi ini sopan santun tidak relevan (Leech, 1993: 162). Berdasarkan analisis data pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* ditemukan tindak tutur ilokusi fungsi kolaboratif. Tindak tutur ilokusi fungsi kolaboratif meliputi menginformasikan, menyampaikan, menjelaskan, dan menyatakan. Tuturan yang termasuk tin-

dak tutur ilokusi fungsi kolaboratif pada rubrik *Suara Pembaca DetikCom* dapat ditunjukkan pada tuturan-tuturan berikut ini.

(71) *Di sini kami hendak menginformasikan bahwa permasalahan telah selesai dan telah berakhir dengan saling pengertian yang baik antara kedua belah pihak.*

(*Suara Pembaca*, 10, 16/04/2015)

Tuturan (71) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Kamis, 16/04/2015 pukul 02:37 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Ridhatullah Hambalillah (*Head of Corporate Communication Division JNE*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Findi sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud menginformasikan kepada P2 bahwa permasalahan telah selesai dan telah berakhir dengan saling pengertian yang baik antara kedua belah pihak.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (71) menggunakan jalur tertulis.

- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (71) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Di sini kami hendak menginformasikan bahwa permasalahan telah selesai dan telah berakhir dengan saling pengertian yang baik antara kedua belah pihak” merupakan tuturan ilokusi fungsi kolaboratif. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “menginformasikan”.

(72) *Kami juga telah menghubungi Bapak Nyoman Suryadyasa untuk menginformasikan perihal ini dan beliau dapat menerima penjelasan kami dengan baik.*

(Suara Pembaca, 18, 16/04/2015)

Tuturan (72) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 22/04/2015 pukul 10:16 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Yunika Kurniawan (*Head of Customer Experience & Relations HSBC Indonesia*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Surya sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud menginformasikan kepada P2 bahwa permasalahan yang terjadi antara P2 dengan P1 telah selesai dan P2 dapat menerima penjelasan dengan baik.

- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (72) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (72) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Kami juga telah menghubungi Bapak Nyoman Suryadyasa untuk menginformasikan perihal ini dan beliau dapat menerima penjelasan kami dengan baik”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kolaboratif. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “menginformasikan”.

(73) *Demikian surat ini kami sampaikan agar kedepannya layanan BigTV semakin baik seperti yang diiklankan.*

(*Suara Pembaca*, 5, 07/04/2015)

Tuturan (73) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Klaten. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 07/04/2015 pukul 15:43 WIB.

- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Susilo sebagai penutur (P1) dan Ibu Dwi Hapsari Mintorahardjo (*Head of Marketing BigTV*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud ingin menyampaikan permintaan kepada P2 agar kedepannya layanan *BigTV* semakin baik seperti yang diiklankan.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumantilities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (73) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (73) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Demikian surat ini kami sampaikan agar kedepannya layanan *BigTV* semakin baik seperti yang diiklankan”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kolaboratif. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “sampaikan”.

(74) *Dapat disampaikan bahwa, proses pengembalian selisih kurs atas sanggahan transaksi pada kartu kredit memerlukan waktu 45 sampai dengan 180 hari kalender sejak diterimanya surat sanggahan transaksi Bapak.*

*(Suara Pembaca, 8, 15/04/2015)*

Tuturan (74) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 15/04/2015 pukul 15:43 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Rohan Hafas (*Corporate Secretary PT Bank Mandiri (Persero) Tbk*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Zaki sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud ingin menyampaikan bahwa proses pengembalian selisih kurs atas sanggahan transaksi pada kartu kredit memerlukan waktu 45 sampai dengan 180 hari kalender sejak diterimanya surat sanggahan transaksi P2.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (74) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.

- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (74) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Dapat disampaikan bahwa, proses pengembalian selisih kurs atas sanggahan transaksi pada kartu kredit memerlukan waktu 45 sampai dengan 180 hari kalender sejak diterimanya surat sanggahan transaksi Bapak”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kolaboratif. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “disampaikan”.

(75) *Dengan demikian, kami sampaikan bahwa keluhan telah kami selesaikan dengan baik.*

(*Suara Pembaca*, 12, 22/04/2015)

Tuturan (75) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 22/04/2015 pukul 10:07 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Dickson Parulian (*Customer Care Blibli.com*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Ran Syah sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud ingin menyampaikan bahwa keluhan dari Bapak Ran Syah pada tanggal 14/04 telah diselesaikan dengan baik.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.

- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (75) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (75) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Dengan demikian, kami sampaikan bahwa keluhan telah kami selesaikan dengan baik”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kolaboratif. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “sampaikan”.

(76) *Dapat kami sampaikan bahwa pihak HSBC telah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan memastikan selanjutnya Bapak Nyoman Suryadyasa akan menerima e-Statement kartu kredit HSBC.*

(*Suara Pembaca*, 18, 22/04/2015)

Tuturan (76) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 22/04/2015 pukul 10:16 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Yunika Kurniawan (*Head of Customer Experience & Relations HSBC Indonesia*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Surya sebagai mitra tutur (P2).

- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud ingin menyampaikan bahwa pihak *HSBC* telah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan memastikan selanjutnya Bapak Nyoman Suryadyasa akan menerima *e-Statement* kartu kredit *HSBC*.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (76) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (76) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Dapat kami sampaikan bahwa pihak *HSBC* telah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan memastikan selanjutnya Bapak Nyoman Suryadyasa akan menerima *e-Statement* kartu kredit *HSBC*”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kolaboratif. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “sampaikan”.

(77) *Karena saya merasa itu bukan kesalahan saya, maka saya menyampaikan aduan dengan nomer 1007410 dan lebih dari 1 bulan tetap belum ada solusi dimana saya tetap diminta membayar kekurangannya.*

*(Suara Pembaca, 27, 22/04/2015)*

Tuturan (77) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Tangerang. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 22/04/2015 pukul 13:05 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Radita sebagai penutur (P1) dan Ibu Dwi Hapsari Mintorahardjo (*Head of Marketing BigTV*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud menyampaikan aduannya kepada P2 dengan nomor 1007410 dan lebih dari 1 bulan tetap belum ada solusi dimana P1 tetap diminta membayar kekurangannya.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (77) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.

- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (77) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Karena saya merasa itu bukan kesalahan saya, maka saya menyampaikan aduan dengan nomer 1007410 dan lebih dari 1 bulan tetap belum ada solusi dimana saya tetap diminta membayar kekurangannya”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kolaboratif. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “menyampaikan”.

(78) *Dapat kami jelaskan bahwa pihak Telkom telah menghubungi Bapak Wendy untuk mengkonfirmasi permasalahan yang dialaminya.*  
(*Suara Pembaca*, 4, 27/04/2015)

Tuturan (78) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Senin, 27/04/2015 pukul 01:46 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Ibu Retno Dyah Arumsari (*Manager Public Relation Jakarta*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Wendy sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud menjelaskan bahwa pihak Telkom melalui P1 telah menghubungi P2 untuk mengkonfirmasi permasalahan yang dialami P2 sebagai pelanggan *Telkom Speedy IndiHome*.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.

- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (78) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (78) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Dapat kami jelaskan bahwa pihak Telkom telah menghubungi Bapak Wendy untuk mengkonfirmasi permasalahan yang dialaminya”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kolaboratif. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “jelaskan”.

(79) *Saya sudah menghubungi call centre Mandiri dan menjelaskan berulang kali bahwa saya keberatan untuk membayar.*

(*Suara Pembaca*, 7, 07/04/2015)

Tuturan (79) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Selasa, 07/04/2015 pukul 16:27 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Zaki sebagai penutur (P1) dan Bapak Rohan Hafas

(*Corporate Secretary PT Bank Mandiri (Persero) Tbk*) sebagai mitra tutur (P2).

- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud menjelaskan bahwa P1 sudah menghubungi *call centre* Mandiri dan menjelaskan berulang kali terkait keberatannya untuk membayar selisih pengembalian sebesar sekitar Rp 285.000 karena pada tanggal 21 Januari 2015, telah terjadi transaksi dengan kartu kredit Mandiri yang bukan pemakaian P1 (*fraud*), sebesar USD 411.95.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (79) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (79) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Saya sudah menghubungi *call centre* Mandiri dan menjelaskan berulang kali bahwa saya keberatan untuk membayar”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kolaboratif. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “menjelaskan”.

(80) *Melalui surat ini kami menjelaskan bahwa Customer Care kami telah menghubungi customer terkait pengiriman dan beliau sudah menerima produk pada 10 April lalu.*

(Suara Pembaca, 12, 22/04/2015)

Tuturan (80) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Jakarta. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 22/04/2015 pukul 10:07 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Dickson Parulian (*Customer Care Blibli.com*) sebagai penutur (P1) dan Bapak Ran Syah sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P1 bermaksud ingin menjelaskan bahwa *Customer Care* P1 telah menghubungi *customer* (P2) terkait pengiriman dan P2 sudah menerima produk pada 10 April lalu.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.
- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (80) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (80) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Melalui surat ini kami menjelaskan bahwa *Customer Care* kami telah menghubungi *customer* terkait pengiriman dan beliau sudah menerima produk pada 10 April lalu”, merupakan tuturan ilokusi fungsi kolaboratif. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “menjelaskan”.

(81) *Beberapa hari kemudian dinyatakan telah selesai diperbaiki dan pada tanggal 12 Maret 2015, saya bermaksud mengambilnya.*

(*Suara Pembaca*, 21, 15/04/2015)

Tuturan (81) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING* sebagai berikut:

- **S** (*Setting and scene*) adalah waktu dan tempat suatu tuturan berlangsung. Tuturan disampaikan dari Depok. Latar waktu terjadinya tuturan adalah hari Rabu, 15/04/2015 pukul 01:44 WIB.
- **P** (*Partisipants*) adalah pihak-pihak yang terlibat pertuturan, yaitu penutur dan mitra tutur. Bapak Anwar sebagai penutur (P1) dan Bapak Roi Permadi (*Manager Sony Mobile*) sebagai mitra tutur (P2).
- **E** (*Ends*) merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan. P2 bermaksud ingin menyatakan bahwa perbaikan *handphone Sony Xperia Z Ultra* di Erafone Megastore Bogor telah selesai.
- **A** (*Act*) mengacu pada bentuk dan isi tuturan. Tuturan yang digunakan P1 menggunakan bahasa formal.
- **K** (*Key*) mengacu pada cara yang disampaikan. Tuturan yang disampaikan P1 kepada P2 dengan singkat.

- **I** (*Instrumentalities*) adalah jalur bahasa yang digunakan. Tuturan (81) menggunakan jalur tertulis.
- **N** (*Normes of Interaction and Interpretation*) mengacu pada norma atau aturan dan berinteraksi. Norma tuturan yang disampaikan oleh P1 kepada P2 adalah norma kesopanan.
- **G** (*Genre*) merujuk pada jenis dan bentuk penyampaian tuturan. *Genre* berupa rubrik.

Setelah tuturan (81) dianalisis menggunakan komponen tutur *SPEAKING*, dapat diketahui bahwa tuturan “Beberapa hari kemudian dinyatakan telah selesai diperbaiki dan pada tanggal 12 Maret 2015, saya bermaksud mengambilnya”, merupakan tuturan ilokusi asertif menyatakan. Makna ilokusi tersebut terkandung dalam penanda lingual “dinyatakan”.