



Analisis Tindak Tutur dan Strategi Kesantunan Pedagang di Pasar Tradisional Studi Kasus: Pasar MMTC Pancing dan Pasar Lau Dendang

Analysis of Speech Acts and Politeness Strategies of Traders in Traditional Markets: Case Study: MMTC Pancing Market and Lau Dendang Market

Aditia Hizki Tarigan¹, Juanda Alfario Turnip², Maturianus Laia³, Meiriati Simanjuntak⁴, Mohd. Apryanta Sukasa⁵, Veronika Simbolon⁶, M. Oky Fardian Gafari⁷

Pendidikan Sejarah, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Medan

Email: adityatarigann@gmail.com , juandaalfarioturnip@gmail.com , martulaia6@gmail.com , meiriatisimanjuntak@gmail.com , ryan.sukasa@gmail.com , veronikas0810@gmail.com , oky@unimed.ac.id

Article Info

Abstract

Article history:

Received : 29-05-2026

Revised : 01-06-2026

Accepted : 03-06-2026

Published : 05-06-2026

Language plays an important role in buying and selling activities in traditional markets because it serves as the main medium used by traders and buyers to interact, negotiate prices, and build positive social relationships. This study aims to analyze the forms of speech acts and politeness strategies used by traders at MMTC Pancing Market and Lau Dendang Market in communicating with buyers. The study employed a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews with selected traders and were analyzed through transcription, data classification, and interpretation. The results showed that traders in both markets used various types of speech acts, including assertive, directive, expressive, and commissive speech acts in their interactions with buyers. In greeting customers, traders commonly used polite forms of address such as “Kak”, “Bang”, “Ibu” and “Bapak” as a form of respect. Traders in Lau Dendang Market tended to be more flexible and friendly in their interactions, while younger traders in MMTC Pancing Market often showed signs of hesitation and awkwardness in communication. When responding to very low price offers, traders applied positive politeness strategies by providing reasonable explanations and offering alternative prices without offending buyers. Furthermore, in handling complaints and damaged goods, traders demonstrated openness, used polite language, and avoided harsh or degrading expressions. The study concludes that the appropriate use of speech acts and politeness strategies plays an important role in creating harmonious communication, maintaining social relationships between traders and buyers, and supporting successful transactions in traditional markets.

Keywords: Speech Acts, Politeness Strategies, Traders

Abstrak

Bahasa memiliki peran penting dalam kegiatan jual beli di pasar tradisional karena menjadi sarana utama yang digunakan pedagang dan pembeli untuk berinteraksi, melakukan tawar-menawar, serta membangun hubungan sosial yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk-bentuk tindak tutur dan strategi kesantunan yang digunakan oleh pedagang di Pasar MMTC Pancing dan Pasar Lau Dendang dalam berkomunikasi dengan pembeli. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap pedagang yang dipilih yang kemudian dianalisis melalui proses transkripsi, pengelompokan data, dan interpretasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pedagang di kedua pasar menggunakan berbagai jenis tindak tutur, seperti tindak tutur asertif, direktif, ekspresif, dan komisif dalam proses komunikasi dengan pembeli. Dalam menyapa pembeli, pedagang menggunakan sapaan yang santun seperti “Kak”, “Bang”, “Ibu”, dan “Bapak” sebagai bentuk penghormatan. Pedagang di Pasar Lau Dendang cenderung lebih luwes dan akrab dalam berinteraksi dibandingkan pedagang



muda di Pasar MMTC Pancing yang masih menunjukkan rasa canggung dalam komunikasi. Dalam menghadapi tawaran harga yang terlalu rendah, pedagang menggunakan strategi kesantunan positif dengan memberikan alasan yang logis dan menawarkan harga tanpa menyinggung perasaan pembeli. Selain itu, dalam menangani komplain dan barang rusak, pedagang menunjukkan sikap terbuka, menggunakan bahasa yang sopan, serta menghindari kata-kata yang bernada kasar atau merendahkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan tindak tutur yang tepat dan strategi kesantunan yang baik berperan penting dalam menciptakan komunikasi yang harmonis, menjaga hubungan sosial antara pedagang dan pembeli, serta mendukung keberhasilan transaksi di pasar tradisional.

Kata Kunci: Tindak Tutur, Strategi Kesantunan, Pedagang

PENDAHULUAN

Bahasa merupakan sarana komunikasi yang memiliki peranan sangat penting dalam kehidupan manusia karena melalui bahasa seseorang dapat menyampaikan informasi, mengungkapkan perasaan, menyatakan keinginan, serta membangun hubungan sosial dengan orang lain dalam berbagai situasi kehidupan. Penggunaan bahasa tidak hanya terbatas pada penyampaian pesan secara langsung, tetapi juga mencerminkan tujuan, sikap, dan strategi yang digunakan oleh penutur ketika berinteraksi dengan lawan tuturnya. Dalam setiap aktivitas sosial, bahasa menjadi alat utama yang memungkinkan terjadinya komunikasi yang efektif antara individu maupun kelompok masyarakat. Salah satu lingkungan yang memperlihatkan penggunaan bahasa secara nyata dan dinamis adalah pasar tradisional, karena di tempat tersebut terjadi interaksi yang intensif antara pedagang dan pembeli setiap harinya. Proses komunikasi yang berlangsung di pasar tidak hanya berfungsi untuk melakukan transaksi jual beli, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun hubungan sosial dan menciptakan suasana yang nyaman selama proses tawar-menawar berlangsung. Oleh sebab itu, kajian mengenai penggunaan bahasa dalam lingkungan pasar tradisional menjadi penting untuk dilakukan karena dapat memberikan gambaran mengenai pola komunikasi yang berkembang dalam kehidupan masyarakat sehari-hari.

Dalam kajian ini, tindak tutur merupakan salah satu konsep yang menjelaskan bahwa setiap tuturan yang diucapkan seseorang mengandung maksud atau tindakan tertentu yang ingin dicapai melalui penggunaan bahasa. Ketika seorang pedagang menawarkan barang dagangannya kepada pembeli, tuturan yang digunakan tidak hanya berisi informasi mengenai barang tersebut, tetapi juga mengandung tujuan untuk memengaruhi, meyakinkan, atau menarik minat pembeli agar melakukan transaksi. Begitu pula dengan pembeli yang menggunakan berbagai bentuk tuturan untuk bertanya, menawar harga, meminta penjelasan, atau bahkan menolak suatu penawaran yang diberikan oleh pedagang. Keberagaman tujuan komunikasi tersebut menunjukkan bahwa tindak tutur memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan interaksi antara pedagang dan pembeli. Selain itu, bentuk-bentuk tindak tutur yang muncul dalam percakapan di pasar tradisional dapat mencerminkan karakteristik komunikasi masyarakat yang berlangsung secara spontan dan kontekstual.

Selain tindak tutur, aspek lain yang tidak kalah penting dalam interaksi komunikasi adalah strategi kesantunan yang digunakan oleh penutur ketika berkomunikasi dengan lawan tutur. Strategi kesantunan berbahasa diperlukan untuk menjaga hubungan yang harmonis, menghindari konflik, serta menciptakan suasana komunikasi yang nyaman dan saling menghargai. Dalam kegiatan perdagangan di pasar tradisional, pedagang umumnya menggunakan berbagai bentuk kesantunan untuk menarik perhatian pembeli, menjaga loyalitas pelanggan, dan meningkatkan peluang



terjadinya transaksi jual beli. Penggunaan sapaan yang ramah, pilihan kata yang sopan, serta cara penyampaian informasi yang tidak menyinggung perasaan lawan tutur merupakan beberapa bentuk strategi kesantunan yang sering ditemukan dalam interaksi perdagangan. Di sisi lain, pembeli juga menerapkan strategi kesantunan tertentu ketika mengajukan pertanyaan atau melakukan proses tawar-menawar agar komunikasi tetap berlangsung secara baik dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Pasar MMTC Pancing dan Pasar Lau Dendang dipilih sebagai lokasi penelitian karena kedua pasar tersebut merupakan pusat aktivitas perdagangan yang ramai dan melibatkan berbagai bentuk interaksi komunikasi antara pedagang dan pembeli dari latar belakang sosial yang beragam. Keragaman karakter penutur, tujuan komunikasi, serta situasi interaksi yang terjadi di kedua pasar tersebut memberikan peluang yang besar untuk mengidentifikasi berbagai jenis tindak tutur dan strategi kesantunan yang digunakan dalam proses jual beli. Melalui pengamatan terhadap tuturan para pedagang, penelitian ini berupaya mengungkap bentuk-bentuk tindak tutur yang dominan digunakan serta strategi kesantunan yang diterapkan untuk memengaruhi dan mempertahankan hubungan baik dengan pembeli. Analisis terhadap data tuturan yang diperoleh diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pola komunikasi yang berkembang dalam lingkungan pasar tradisional. Selain memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian pragmatik, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi masyarakat dalam memahami pentingnya penggunaan bahasa yang santun dan efektif dalam aktivitas perdagangan. Sehingga, penelitian yang berjudul *“Analisis Tindak Tutur dan Strategi Kesantunan Pedagang di Pasar Tradisional: Studi Kasus Pasar MMTC Pancing dan Pasar Lau Dendang”* memiliki relevansi untuk mengkaji hubungan antara bahasa, interaksi sosial, dan kegiatan ekonomi dalam kehidupan masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Tindak Tutur dalam Interaksi Jual Beli

Tindak tutur merupakan bentuk penggunaan bahasa yang digunakan seseorang untuk menyampaikan maksud atau tujuan tertentu kepada lawan bicara. Dalam kegiatan jual beli di pasar tradisional, pedagang dan pembeli menggunakan berbagai tuturan untuk menawarkan barang, bertanya, menawar harga, maupun memberikan tanggapan terhadap suatu transaksi. Setiap tuturan yang diucapkan memiliki fungsi yang berbeda sesuai dengan situasi dan kebutuhan komunikasi yang sedang berlangsung. Penggunaan tindak tutur yang tepat dapat membantu memperlancar proses interaksi antara pedagang dan pembeli. Oleh karena itu, tindak tutur menjadi salah satu aspek penting dalam memahami komunikasi yang terjadi di lingkungan pasar tradisional (Devi & Utomo, 2020).

Strategi Kesantunan Berbahasa

Strategi kesantunan berbahasa adalah cara yang digunakan seseorang untuk menjaga hubungan baik dengan lawan bicara melalui penggunaan bahasa yang sopan dan santun. Dalam lingkungan pasar tradisional, kesantunan berbahasa sangat diperlukan karena pedagang dan pembeli berasal dari berbagai latar belakang usia, pendidikan, dan sosial yang berbeda. Pedagang biasanya menggunakan sapaan yang ramah, pilihan kata yang halus, serta nada bicara yang sopan agar pembeli merasa nyaman selama berinteraksi. Penggunaan strategi kesantunan juga membantu



mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman atau konflik saat proses tawar-menawar berlangsung. Dengan demikian, kesantunan berbahasa menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya komunikasi yang harmonis dalam kegiatan perdagangan (Wahyuni & Afifah, 2021).

Komunikasi Pedagang dan Pembeli di Pasar Tradisional

Komunikasi antara pedagang dan pembeli merupakan bagian penting dalam proses jual beli di pasar tradisional. Melalui komunikasi, pedagang dapat menawarkan barang, menjelaskan kualitas produk, memberikan informasi harga, serta menanggapi pertanyaan atau keluhan dari pembeli. Sementara itu, pembeli menggunakan komunikasi untuk memperoleh informasi, melakukan negosiasi harga, dan menyampaikan kebutuhan mereka. Keberhasilan suatu transaksi sering kali dipengaruhi oleh kemampuan kedua belah pihak dalam membangun komunikasi yang baik dan saling menghargai. Oleh karena itu, interaksi antara pedagang dan pembeli menjadi kajian yang penting untuk memahami penggunaan bahasa dalam aktivitas perdagangan sehari-hari (Tama, Putri, & Wijaya, 2025).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif komparatif untuk membedah secara mendalam fenomena penggunaan bahasa secara alamiah dari sudut pandang pedagang di pasar tradisional. Desain komparatif ini sengaja dipilih untuk membandingkan, menemukan persamaan, serta menganalisis perbedaan strategi kesantunan berbahasa antara dua lokus yang memiliki karakteristik sosial bertolak belakang di wilayah Medan, yaitu Pasar MMTC Pancing sebagai representasi pasar modern yang urban dan Pasar Lau Dendang sebagai representasi pasar sub-urban yang lebih komunal. Proses pengumpulan data lapangan dilaksanakan pada bulan Juni 2026 dengan menetapkan para pedagang aktif di kedua pasar tersebut sebagai subjek penelitian melalui teknik purposive sampling. Kriteria pemilihan informan dititikberatkan pada variasi demografis penutur, yaitu kelompok pedagang berusia muda yang belum berumah tangga di Pasar MMTC Pancing dan kelompok pedagang senior yang sudah berumah tangga di Pasar Lau Dendang.

Untuk mendapatkan data yang valid dan objektif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mengombinasikan dua pilar utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam secara langsung kepada para pedagang dengan dipandu oleh instrumen berupa 10 butir pertanyaan terstruktur yang mencakup aspek sapaan awal, strategi tawar-menawar, hingga manajemen konflik di atas lapak. Sementara itu, untuk mempertegas, memvalidasi, dan memperkuat argumentasi ilmiah dari temuan lapangan tersebut, peneliti melakukan studi pustaka (library research) sebagai data sekunder. Melalui studi pustaka ini, peneliti mengkaji berbagai dokumen, buku teks sosiolinguistik, serta jurnal-jurnal ilmiah yang relevan dengan teori tindak tutur dan strategi kesantunan berbahasa.

Tahap akhir dari metode ini adalah analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif melalui proses transkripsi hasil rekaman wawancara secara verbal, pengklasifikasian data berdasarkan klaster masalah, hingga penarikan kesimpulan. Pada tahap analisis inilah studi pustaka memainkan peran kritisnya, di mana hasil wawancara mengenai perbedaan pola tutur pedagang dari kedua pasar tidak hanya dideskripsikan secara mentah, melainkan divalidasi dan diuji secara teoritis menggunakan konsep-konsep sosiolinguistik pragmatis. Dengan demikian, perpaduan antara data



wawancara langsung dan kajian literatur ini mampu menghasilkan sebuah argumentasi yang tajam, objektif, dan komprehensif mengenai dinamika strategi kesantunan dalam ekosistem transaksi pasar tradisional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Cara Pedagang Menyapa Pembeli Baru dan Langgan

Berdasarkan data yang dihimpun melalui wawancara langsung di lapangan, aspek sapaan awal (greeting) merupakan instrumen lingual paling vital dalam ekosistem pasar tradisional. Di Pasar MMTC Pancing dan Pasar Lau Dendang, secara umum ditemukan bahwa tindak tutur yang diproduksi oleh para pedagang mencerminkan prinsip kesantunan dan keramahan. Penggunaan bentuk sapaan seperti Kak, Bang, Ibu, atau Bapak dominan digunakan sebagai penanda penghormatan terhadap garis batas sosial dan usia antara mitra tutur (pembeli) dan penutur (pedagang). Meskipun secara makro kedua pasar ini menampilkan fasad kebahasaan yang serupa yakni mengutamakan kesantunan analisis mikro-sosiolinguistik menunjukkan adanya diskrepansi (perbedaan) yang signifikan terkait kenyamanan dan keluwesan berinteraksi. Perbedaan ini distimulasi oleh faktor demografis usia, pengalaman sosial, serta status perkawinan dari para pedagang di masing-masing lokus penelitian.

1. Dinamika Psikolinguistik dan Hambatan Interaksi Pedagang Muda di Pasar MMTC Pancing

Pasar MMTC Pancing memiliki karakteristik lingkungan yang cenderung semi-modern, kompetitif, dan memiliki mobilitas tinggi. Kondisi ini linear dengan profil pedagang di kawasan tersebut yang didominasi oleh generasi muda yang belum berumah tangga. Berdasarkan hasil wawancara, kendati para pedagang muda ini mampu menerapkan tuturan yang sopan secara tekstual, interaksi verbal yang terbangun sering kali masih dibayangi oleh rasa canggung, kaku, dan berjarak. Secara teoritis, fenomena kecanggungan tutur pada sapaan awal ini dapat dibedah menggunakan Communication Accommodation Theory (CAT) atau Teori Akomodasi Komunikasi yang diinisiasi oleh Howard Giles (1987) dalam bukunya *Language, Society and Identity*. Giles memaparkan bahwa keberhasilan seseorang dalam melakukan adaptasi bahasa (akomodasi) dengan mitra tutur dari berbagai latar belakang sangat bergantung pada akumulasi pengalaman sosialnya. Pedagang berusia muda di Pasar MMTC memiliki keterbatasan dalam hal "jam terbang" berinteraksi sosial di ruang publik. Akibatnya, strategi sapaan yang mereka gunakan sering kali terjebak dalam bentuk komparasi formalitas semata (mechanical politeness). Tuturan mereka belum mampu bertransformasi menjadi alat pembuat kedekatan emosional (rapport) karena adanya batas psikologis internal ketika menghadapi pembeli yang lebih dewasa atau memiliki strata sosial berbeda.

Di sisi lain, Ronald Wardhaugh dan Janet M. Fuller (2015) dalam *An Introduction to Sociolinguistics* menyatakan bahwa usia dan status perkawinan berkelindan erat dengan kematangan berbahasa (linguistic maturity). Individu muda yang belum berumah tangga cenderung memproduksi tuturan yang sifatnya transaksional, berorientasi pada fungsi (keuntungan), dan cenderung defensif. Rasa canggung yang muncul saat menyapa pelanggan baru ataupun langganan di Pasar MMTC mengindikasikan bahwa para pedagang muda ini masih berada dalam fase transisi pencarian identitas lingual di pasar, sehingga kebahasaan yang dihadirkan kurang memiliki keluwesan intuitif.



2. Maturitas Lingual dan Kesantunan Positif Pedagang Senior di Pasar Lau Dendang

Kondisi sebaliknya ditemukan di Pasar Lau Dendang. Sebagai pasar yang merepresentasikan wilayah sub-urban dengan corak kemasyarakatan yang komunal, pasar ini didominasi oleh pedagang berusia tua (senior) yang mayoritas telah berumah tangga dan menetap lama di wilayah tersebut. Hasil wawancara membuktikan bahwa interaksi verbal, terutama dalam hal menyapa pembeli tua maupun langganan, berlangsung dengan sangat cair, hangat, intuitif, dan nyaman. Keluwesan komunikatif pedagang di Pasar Lau Dendang ini merepresentasikan implementasi dari strategi kesantunan positif (positive politeness strategies) yang dikonseptualisasikan oleh Penelope Brown dan Stephen C. Levinson (1987) dalam karya monumental mereka *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Pedagang senior secara alamiah cenderung meminimalkan jarak sosial (social distance) melalui pilihan diksi sapaan yang inklusif. Karakteristik usia dan pengalaman hidup yang matang membuat mereka tidak canggung untuk mengolaborasikan sapaan formal dengan sapaan kekerabatan lokal khas Medan, yang disisipi oleh humor atau bahasa metafora yang mengayomi.

Secara sosiolinguistik, kematangan emosional pedagang tua ini berbanding lurus dengan kepekaan sosial (social awareness) dalam memahami kondisi psikologis pembeli. Pengalaman kolektif sebagai kepala keluarga atau ibu rumah tangga dalam kurun waktu yang lama membekali mereka dengan kemampuan literasi emosional yang tinggi saat bertutur. Fenomena ini diperkuat oleh temuan penelitian Sari dkk. (2020) dalam jurnal sosiolinguistik, yang menegaskan bahwa struktur usia penutur dalam komunitas pasar tradisional berbanding lurus dengan kemampuan mengelola face-saving acts (tindakan menyelamatkan muka). Pedagang senior di Pasar Lau Dendang tidak lagi melihat proses menyapa sebagai kewajiban transaksional, melainkan sebagai sebuah jembatan budaya untuk mengikat loyalitas pembeli. Kenyamanan yang dirasakan pembeli di pasar ini lahir dari stabilitas intonasi, ketepatan pragmatis, dan ketiadaan jarak psikologis yang ditawarkan oleh maturitas (kedewasaan) komunikatif para pedagang senior tersebut.

Siasat Menolak Tawaran Murah Tanpa Membuat Pembeli Tersinggung

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap interaksi antara pedagang dan pembeli di Pasar MMTc Pancing serta Pasar Lau Dendang, ditemukan bahwa pedagang umumnya tidak menolak tawaran harga yang terlalu rendah secara langsung dengan menggunakan ungkapan yang bernada keras atau menyinggung perasaan pembeli. Pedagang lebih sering menggunakan tindak tutur asertif dan ekspresif yang disampaikan secara halus untuk menjelaskan alasan mengapa harga yang ditawarkan pembeli tidak dapat diterima. Misalnya, pedagang mengatakan “*Belum bisa segitu, Bu, modalnya saja sudah tinggi*” atau “*Kalau harga itu saya belum dapat untung*,” sehingga penolakan terdengar lebih sebagai penjelasan daripada penolakan yang tegas. Bentuk tuturan seperti ini menunjukkan bahwa pedagang berusaha mempertahankan harga jual barang sekaligus menjaga hubungan baik dengan calon pembeli yang datang ke lapaknya. Strategi tersebut memperlihatkan adanya kesadaran pedagang bahwa komunikasi yang santun dapat membantu menciptakan suasana tawar-menawar yang lebih nyaman dan mengurangi kemungkinan terjadinya konflik selama proses transaksi berlangsung.

Selain memberikan alasan terkait harga atau modal barang, pedagang juga menggunakan strategi kesantunan positif dengan menunjukkan sikap ramah dan menghargai pembeli meskipun



tawaran yang diberikan berada jauh di bawah harga yang ditetapkan. Dalam beberapa percakapan, pedagang menyisipkan sapaan seperti “Kak, “Anda”, atau “Bu” serta menggunakan nada bicara yang bersahabat ketika menanggapi penawaran yang dianggap terlalu rendah. Penggunaan sapaan tersebut berfungsi untuk mempererat hubungan sosial antara pedagang dan pembeli sehingga penolakan yang disampaikan tidak menimbulkan kesan meremehkan atau menolak secara kasar. Pedagang juga sering memberikan harga yang lebih realistis dengan mengatakan “*Saya kasih harga terbaiknya segini ya,*” sehingga pembeli tetap merasa dihargai dalam proses negosiasi. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi kesantunan positif menjadi salah satu cara yang efektif untuk mempertahankan kelancaran komunikasi dalam kegiatan jual beli di pasar tradisional.

Sebagain pedagang menggunakan tindak tutur direktif secara tidak langsung untuk mengarahkan pembeli menerima harga yang ditawarkan tanpa menimbulkan tekanan yang berlebihan. Setelah menolak tawaran murah, pedagang biasanya melanjutkan tuturan dengan menjelaskan kualitas barang, kondisi pasar, atau keuntungan yang akan diperoleh pembeli apabila membeli barang tersebut pada harga yang ditetapkan. Cara ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk penolakan terhadap tawaran harga yang rendah, tetapi juga sebagai upaya persuasif untuk meyakinkan pembeli agar tetap melanjutkan transaksi. Melalui penggunaan bahasa yang sopan, pemberian alasan yang logis, serta penyampaian informasi yang mendukung nilai barang dagangan, pedagang dapat mempertahankan kepentingannya tanpa merusak hubungan sosial dengan pembeli. Dengan demikian, siasat menolak tawaran murah tanpa membuat pembeli tersinggung menjadi salah satu bentuk strategi komunikasi yang penting dalam menjaga keberlangsungan interaksi dan keberhasilan transaksi di pasar tradisional.

Cara Mengatasi Komplain, Barang Rusak, dan Kata-Kata Pantangan

Berdasarkan hasil pengamatan di Pasar MMTTC Pancing dan Pasar Lau Dendang, pedagang umumnya menghadapi komplain dari pembeli dengan cara yang tenang dan tidak menunjukkan sikap defensif yang dapat memperburuk situasi. Ketika pembeli mengeluhkan kualitas barang atau menemukan kerusakan setelah pembelian, pedagang biasanya menggunakan tindak tutur ekspresif dan komisif untuk menunjukkan kepedulian serta kesediaan mencari solusi atas masalah yang terjadi. Ungkapan seperti “*Maaf ya, Bu, mungkin tadi tidak terlihat saat diperiksa*” sering digunakan untuk meredakan ketidakpuasan pembeli tanpa menimbulkan perdebatan yang berkepanjangan. Sikap tersebut menunjukkan bahwa pedagang berusaha menjaga kepercayaan pelanggan dengan tetap menghargai keluhan yang disampaikan meskipun tidak semua komplain berasal dari kesalahan pihak pedagang. Melalui cara komunikasi yang santun dan terbuka, pedagang dapat mempertahankan hubungan baik dengan pembeli sekaligus menjaga citra usahanya di lingkungan pasar tradisional.

Dalam menghadapi kasus barang rusak, pedagang biasanya tidak langsung menyalahkan pembeli, tetapi terlebih dahulu mendengarkan penjelasan yang diberikan sebelum mengambil keputusan terkait penggantian atau penyelesaian masalah. Bentuk tindak tutur yang muncul sering kali berupa penjelasan yang disertai alasan logis mengenai kondisi barang serta kemungkinan penyebab kerusakan yang terjadi. Pedagang juga kerap menawarkan alternatif solusi, seperti menukar barang dengan produk lain yang sejenis atau memberikan potongan harga sebagai bentuk tanggung jawab dan itikad baik kepada pembeli. Strategi kesantunan yang digunakan dalam situasi ini bertujuan untuk menjaga perasaan pembeli agar tidak merasa dirugikan atau diperlakukan secara



tidak adil selama proses penyelesaian komplain berlangsung. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi secara santun menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan pelanggan dan menghindari konflik yang dapat merugikan kedua belah pihak.

Selain cara menghadapi komplain, penelitian ini juga menemukan adanya penggunaan kata-kata pantangan yang sebisa mungkin dihindari oleh pedagang ketika berinteraksi dengan pembeli. Pedagang cenderung menghindari ungkapan yang bernada kasar, merendahkan, menyalahkan secara langsung, atau menunjukkan ketidaksabaran karena dapat menimbulkan perasaan tersinggung pada pembeli dan mengganggu proses transaksi. Sebagai gantinya, mereka memilih menggunakan ungkapan yang lebih halus dan diplomatis, seperti mengganti kata-kata penolakan yang keras dengan kalimat yang lebih sopan dan mudah diterima oleh lawan tutur. Penghindaran terhadap kata-kata pantangan tersebut merupakan bagian dari strategi kesantunan negatif yang bertujuan untuk menjaga kenyamanan pembeli serta mengurangi potensi munculnya konflik dalam interaksi jual beli. Dengan demikian, kemampuan pedagang dalam mengelola komplain, menangani masalah barang rusak, dan menghindari penggunaan kata-kata yang tidak santun menjadi salah satu faktor penting yang mendukung terciptanya komunikasi yang harmonis di pasar tradisional.

KESIMPULAN

Tindak tutur dan strategi kesantunan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran komunikasi antara pedagang dan pembeli. Pedagang di kedua pasar, baik di Pasar MMTC Pancing maupun Pasar Lau Dendang menggunakan berbagai bentuk tindak tutur, seperti memberikan informasi, menawarkan barang, menjelaskan harga, menolak tawaran, serta menanggapi keluhan pembeli sesuai dengan situasi yang dihadapi. Dalam interaksi sehari-hari, penggunaan bahasa yang santun terlihat melalui pemakaian sapaan yang ramah, pemilihan kata yang sopan, serta cara penyampaian pesan yang tidak menyinggung perasaan pembeli. Perbedaan juga terlihat pada gaya komunikasi pedagang di kedua pasar, di mana pedagang di Pasar Lau Dendang cenderung lebih akrab dan luwes dalam berinteraksi, sedangkan sebagian pedagang muda di Pasar MMTC Pancing masih menunjukkan rasa canggung ketika berkomunikasi dengan pembeli. Meskipun demikian, kedua kelompok pedagang tetap berupaya menjaga kesopanan dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Kemampuan berkomunikasi secara santun menjadi salah satu faktor penting dalam membangun hubungan sosial yang positif di lingkungan pasar tradisional.

Strategi kesantunan digunakan pedagang dalam berbagai situasi, seperti ketika menghadapi tawaran harga yang terlalu rendah, menangani komplain, maupun menyelesaikan masalah barang yang rusak. Pedagang umumnya tidak menolak atau menanggapi pembeli dengan kata-kata yang kasar, melainkan menggunakan penjelasan yang sopan dan alasan yang dapat diterima sehingga pembeli tetap merasa dihargai. Sikap ramah, terbuka, dan menghormati pembeli menjadi bagian penting dalam menciptakan suasana transaksi yang nyaman dan harmonis. Penghindaran terhadap kata-kata yang dapat menyinggung perasaan pembeli juga menunjukkan bahwa pedagang memiliki kesadaran akan pentingnya menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Dengan demikian, penggunaan tindak tutur yang tepat dan strategi kesantunan yang baik tidak hanya membantu memperlancar proses komunikasi, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan pembeli serta mendukung keberhasilan transaksi jual beli di pasar tradisional.



DAFTAR PUSTAKA

- Devi, R. P. I., & Utomo, A. P. Y. (2020). *Tindak Tutur Illokusi pada Interaksi Jual Beli di Pasar Tradisional Bandarjo Ungaran dalam Kajian Pragmatik*. *Riksa Bahasa*, 6(2), 173–182.
- Howard Giles. (1987). *Language, Society and Identity*. Oxford: Basil Blackwell.
- Penelope Brown, & Stephen C. Levinson. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ronald Wardhaugh, & Janet M. Fuller. (2015). *An Introduction to Sociolinguistics* (7th ed.). Oxford: Wiley-Blackwell.
- Sari, dkk. (2020). *Pengaruh Usia Penutur terhadap Strategi Kesantunan dalam Interaksi Pasar Tradisional*. *Jurnal Sociolinguistik*, 5(2), 115–127.
- Tama, F. O., Putri, R. A., & Wijaya, H. (2025). *Tindak Tutur dalam Negosiasi: Strategi Bahasa dalam Interaksi Pedagang dan Pembeli di Pasar Raya Padang*. *Kopula: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pendidikan*, 3(1), 25–37.
- Wahyuni, L., & Afifah, N. (2021). *Perbandingan Kesantunan Berbahasa di Pasar Tradisional dan Pasar Modern*. *PRASASTI: Journal of Linguistics*, 6(2), 112–124.