

INTISARI

Keluhan adalah bentuk tindak tutur yang diproduksi penutur untuk menyatakan ketidaksetujuan/kejengkelannya atas perilaku tidak menyenangkan yang ditimbulkan oleh mitra tutur sehingga dapat diasumsikan bahwa penerima keluhan adalah orang yang bertanggung jawab atas kekesalan penutur keluhan. Keluhan juga diberi istilah oleh Trosborg (1995: 311-4) sebagai tindakan menghina (*abusive*), mengancam muka, tidak mematuhi kaidah kesantunan namun tetap mempunyai alat mitigasi. Namun ditambahkan oleh Trosborg (1995: 312) yang menawarkan istilah *mitigating device* (alat mitigasi) sebagai beberapa strategi yang tersedia untuk penutur yang berusaha menghindari konfrontasi langsung atas penerima keluhan. Tingkat kelangsungan keluhan menjadi hal yang dapat memperingan maupun memperkuat dampak produksi keluhan terhadap mitra tutur. Dengan demikian, usaha untuk memakai strategi tertentu dengan mempertimbangkan unsur linguistik menjadi salah satu pertimbangan penting bagi seorang penutur dalam memberikan keluhan. Hal tersebut juga keluhan tidak dapat dilepaskan dari konteks situasi, sosial dan pengetahuan linguistik yang harus dihadirkan penutur keluhan secara tepat, sehingga tindak tutur ini juga mempertimbangkan fungsi komunikatifnya. Data sebanyak 342 set data keluhan dikumpulkan dari 16 mahasiswa asing penutur jati bahasa Inggris maupun 16 mahasiswa Indonesia dengan menggunakan Tes Melengkapi Wacana (TMW). Dalam penyediaan data, diberikan juga 8 konteks situasi yang menjadi indikator pembedanya dengan status sosial, jarak sosial dan tingkat pembebanan yang berbeda. Temuan data menunjukkan bahwa kombinasi formula semantik terpanjang dengan 5 kombinasi formula semantik diproduksi penutur bahasa Indonesia pada saat memproduksi keluhan pada mitra tutur yang berstatus sosial lebih tinggi. Adapun tiga tipe penutur cenderung memilih referensi tegas keterlibatan agen keluhan sebagai penyampaian keluhan paling langsung, sedangkan jika penutur memilih menceritakan keadaan dan situasi yang dialami sebagai hal yang tidak menjengkelkan menjadi strategi paling tidak langsung. Selain itu, strategi dalam tingkat kelangsungan cenderung digunakan dalam situasi yang mitra tuturnya memiliki status sosial setara maupun rendah di semua tingkat pembebanan maupun jarak sosial. Namun saat penutur menghadapi mitra tutur yang memiliki status sosial lebih tinggi, strategi tidak langsung menjadi sangat dominan untuk menjadi pilihan produksi keluhan. Di samping itu, transfer pragmatik juga ditemukan dalam beberapa situasi walaupun belum terbilang signifikan.

Kata Kunci : keluhan, tindak tutur, pragmatik, transfer pragmatik, pembelajar bahasa kedua

ABSTRACT

Complaint is a form of speech act produced by the speaker to express his disapproval/annoyance over the unpleasant behavior caused by the interlocutors so that it can be assumed that the recipient of the complaint is the person who is responsible for the speaker's annoyance. Complaint, as Trosborg (1995: 311-4) said, is an act of humiliation (abusive), a face threatening act, non-politeness, but still have mitigating devices. In addition, Trosborg (1995: 312) who offers the mitigation device as strategies to the speakers to avoid the direct confrontation with the hearer. Thus, the selection of certain strategies based on the linguistic elements is one of the important considerations for the speaker in providing complaints. It also cannot be separated from the context of the situation, social and linguistic knowledge that the speaker must present the speech act of complaint appropriately, so that this speech act also be considered as its communicative function. As many as 324 sets of complaint data were collected from 16 foreign native-English-speaking students and 16 Indonesian students using the Discourse Completion Test (DCT). In providing the data, 8 situation contexts were also given which became indicators of different social status, social distance and levels of imposition. The data findings show that the combination of the longest semantic formula with 5 combinations of semantic formulas is produced by Indonesian speakers when producing complaints to the interlocutors with higher social status. The speakers tend to select a clear reference of the involvement as the most direct submission of complaints, whereas, the speaker explains the disapproval circumstances/situations experienced as the least direct strategy. In addition, the most direct strategy tends to be used in situations where the interlocutor has equal or low social status at all levels of impositions and social distances. However, when speakers face interlocutor who has higher social status, the indirect strategy becomes very dominant as a selection for producing complaints. In addition, pragmatic transfer is also found in several situations, although it is not significant yet.

Keywords : complaint, speech act, pragmatics, pragmatic transfer, second language acquisition