

Analisis Tindak Tutur Antara Costumer Service dan Pelanggan dalam Proses Pengiriman Barang di JET & Technology (J&T)

Muti Dwi Mutasya, Laila Tri Lestari, Bisarul Ihsan

^{1,2,3}Universitas Islam Darul 'Ulum Lamongan, Indonesia

Penulis Korespondensi:

Muti Dwi Mutasya

Muti.2021@mhs.unisda.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk dan fungsi tindak tutur dalam komunikasi antara *Customer Service* (CS) dan pelanggan selama proses pengiriman barang di J&T. Serta mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan yang di berikan CS kepada pelanggan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data melalui wawancara, merekam, mencatat dan melakukan observasi di tiga cabang J&T, yakni: Babat, Pucuk, dan Sukodadi. Hasil dari penelitian ini ialah 34 data dari dialog antara *costumer service* dan pelanggan. Berdasarkan data tersebut ditemukan 5 bentuk tindak tutur lokusi, 3 bentuk tindak tutur ilokusi, dari bentuk tindak tutur ilokusi peneliti memperoleh (4 bentuk tindak tutur asertif, 5 bentuk tindak tutur direktif, 7 bentuk tindak tutur ekspresif, dan 2 bentuk tindak tutur komisif, dan 3 bentuk tindak tutur deklarasi). 4 bentuk tindak tutur perlokusi.

Kata Kunci: *tindak tutur, kepuasan pelanggan, pengiriman barang, J&T*

Pendahuluan

Manusia sebagai makhluk sosial tidak terlepas dari pemakaian bahasa dalam kehidupan sehari-hari, karena harus berinteraksi dengan sesamanya dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidup. Bahasa merupakan salah satu alat interaksi sosial atau alat komunikasi bagi manusia. Suhandra (2019) mengungkapkan bahwa bahasa adalah alat komunikasi, bersifat arbitrer, konvensional dan merupakan lambang bunyi (dalam Asip dkk, 2022:2). Dalam berkomunikasi manusia saling menyampaikan informasi yang dapat berupa pikiran, gagasan, maksud, perasaan, maupun emosi secara langsung. Manusia tidak dapat menghindari berbagai macam bentuk komunikasi karena dengan komunikasi manusia dapat membangun relasi yang dibutuhkannya sebagai makhluk sosial. Effendy (dalam Hariko, 2024:43) mengatakan bahwa komunikasi berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Jadi dalam proses berkomunikasi manusia akan menerima dan memberi informasi kepada orang lain, atau bertukar pikiran satu sama lain.

Komunikasi yang baik membutuhkan analisis pragmatik, untuk memahami maksud tersembunyi atau yang belum di mengerti dalam komunikasi, dengan demikian makna tersampaikan secara tepat dan bisa difahami oleh mitra tutur. Menurut Yule pragmatik sebagai suatu ilmu untuk menelaah dan memahami sebuah kalimat yang dituturkan oleh seseorang. Pragmatik adalah suatu ilmu tentang bagaimana suatu pesan yang ingin diinformasikan atau disampaikan dapat dipahami atau ditangkap oleh penutur maupun mitra tutur (dalam Jesica, E., & Ulfah, A. 2022). Dalam komunikasi linguistik, ada empat unsur yang berperan (1) komunikator, atau orang yang menyampaikan pesan

kepada komunikan; (2) pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator; (3) komunikan, atau penerima komunikasi; dan (4) bahasa (Lestari, L. 2020).

Menurut Sulistyو (dalam Panggalo, 2022:5079), pragmatik adalah studi tentang makna kontekstual, yakni tentang bagaimana cara pendengar dapat menyimpulkan apa yang dituturkan, agar maksud penutur dapat tersampaikan melalui suatu interpretasi makna yang dituturkan. Jadi, studi ini merupakan pencarian makna yang masih samar. Konteks memiliki peran penting dalam memahami makna pragmatik. Dengan memahami dan menguasai pragmatik, seseorang akan memahami struktur fungsional yang berkaitan dengan struktur-struktur formal (gramatika) sebuah bahasa yang berfungsi di dalam komunikasi.

Melalui konteks pragmatik, dapat kita lihat bahwa tindak tutur memiliki pengaruh besar pada makna sebuah ucapan. Tindak tutur dilakukan melalui bahasa, bukan hanya sekedar mengucapkan kata-kata saja, tetapi juga harus melakukan sesuatu dengan kata-kata. Hal itu sejalan dengan yang dikatakan oleh Hermita (dalam Arifin, 2017:184) bahwa tindak tutur adalah sesuatu yang dikatakan sambil bertindak dan adanya reaksi yang diharapkan dari kata-kata tersebut. Haidar (dalam Savira, 2024:599) menjelaskan bahwa tindak tutur menekankan pada tujuan pembicara yang berhubungan dengan proposisi, seperti identifikasi, pernyataan, dan keluhan kesah. Tindak tutur sangat penting dalam proses pelayanan pelanggan J&T, karena melalui komunikasi yang efektif antara petugas (*costumer service*) dan pelanggan, informasi mengenai pengiriman barang dapat disampaikan dengan jelas dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.

Dalam proses pengiriman barang memerlukan komunikasi yang baik, agar maksud atau tujuan yang ingin disampaikan bisa dipahami dengan mudah oleh mitra tutur. Pada kalangan penduduk di wilayah Lamongan, mayoritas menggunakan jasa pengiriman untuk mengirimkan barang atau kebutuhan lainnya melalui ekspedisi, salah satunya ialah J&T. J&T adalah singkatan dari (*Jet & Technology*) yang merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang terkemuka di Indonesia, memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan, terutama dalam proses pengiriman barang. J&T menjadi salah satu jasa ekspedisi unggulan, yang telah bekerja sama menjadi mitra pengiriman, saat ini layanannya telah menjadi pilihan pengiriman di setiap *marketplace*. Tindak tutur *customer service* (CS) dan pelanggan sering digunakan untuk memberikan informasi, menawarkan bantuan, menyelesaikan masalah, atau menjelaskan kebijakan lainnya. Komunikasi antara *customer service* (CS) dan pelanggan merupakan aspek penting dalam memastikan keberhasilan layanan pengiriman barang, terutama dalam konteks penyedia jasa logistik seperti J&T.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, yang bersifat deskriptif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif menggunakan bentuk data berupa kalimat atau narasi yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, metode deskriptif bertujuan untuk mencari teori yang ada pada suatu fenomena sosial yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami kejadian sosial dan dilakukan pada situasi yang asli atau alami, yakni mengetahui bentuk tindak tutur yang digunakan berinteraksi antara *Costumer Service* (CS) dan pelanggan dalam proses pengiriman barang di J&T. J&T yang dijadikan tempat penelitian ialah J&T cabang Babat, Pucuk, dan Sukodadi.

Hasil

1. Tindak Tutur Lokusi

- (1) CS : "Ongkos kirim ke Jakarta untuk paket dua kilogram Rp. 36.000 kak".
Konteks : CS menjawab pertanyaan pelanggan dengan memberikan informasi mengenai biaya pengiriman barang ke Jakarta.
- (2) CS : "Baik, paket akan dikirim hari ini ya kak. Ini resi pengiriman nya."
Konteks : CS menginformasikan bahwa paket akan segera dikirim hari ini, dan menyerahkan resi pengiriman. Tuturan ini berisi konfirmasi, termasuk tuturan memberi informasi serta menyerahkan bukti pengiriman.
- (3) P. Yanto : "Nomor resinya JP20250703001. Sampun 1 minggu niki paket dereng ada pergerakan blas mbak, soale niki paket pesenane pelanggan kulo, dadose kulo sungkan kok telat sampek e". (Nomor resinya JP20250703001. Sudah satu minggu ini paket belum ada pergerakan mbak, soalnya ini pesananan pelanggan saya, jadinya saya kurang enak hati kalau paket telat sampainya).
Konteks : P. Yanto memberikan nomor resi dan menegaskan sudah seminggu tidak ada perkembangan dari perjalanan paketnya . Ia juga mengungkapkan kekhawatirannya karena paket ini adalah pesanan pelanggan, sehingga ia merasa tidak enak jika paketnya datang terlambat.
- (4) CS : "Enggeh pak, niki sampun kulo cek maleh, kadose wonten kendala ten *transit center* e mriko, mangkane paket e jenengan dereng dugi sampek sakniki". (Iya bapak. Setelah saya cek lebih lanjut, tampaknya ada kendala di *transit center* Jakarta sehingga paket Bapak belum terproses sampai sekarang).
Konteks : *Costumer Service* (CS) menyampaikan informasi bahwa setelah dicek, ernyata ada kendala di *transit center* Jakarta sehingga paket macet dan belum bisa diproses lebih lanjut.
- (5) B.Nur : "Isine hp mbak, kirim damel yogo kulo" (ini isinya hp mbak, kirim buat anak saya).
Konteks : B.Nur memberikan informasi rinci bahwa paket berisi HP dan ditujukan untuk anaknya.

2. Tindak Tutur Illokusi

- (6) CS : "Silahkan letakkan paketnya di sini kak, ditimbang dulu ya."
Konteks : *Costumer Service* meminta Kiki (pelanggan) meletakkan paket untuk ditimbang.
- (7) CS : "Jangan khawatir, Bapak. Saya akan segera membuat laporan dan akan meneruskan langsung ke tim operasional di *transit center* Jakarta untuk segera mengecek paket Bapak. Kami akan usahakan agar paket Bapak bisa segera keluar dari *transit center* dan melanjutkan proses pengiriman ke alamat tujuan".
Konteks : *Costumer Service* (CS) menenangkan pelanggan dan menjanjikan akan membuat laporan ke tim operasional di *transit center*, agar paket segera diproses dan dikirimkan ulang.
- (8) CS : "Mohon maaf kak, untuk pengiriman luar pulau tidak bisa kalau ongkir sistem COD, karena melibatkan jarak yang lebih jauh dan waktu pengiriman yang lebih lama, sehingga risiko retur,

pembatalan, atau ketidakhadiran penerima lebih tinggi. Jadi, lebih aman kalau ongkir langsung di bayar disini".
Konteks : Menjelaskan bahwa untuk pengiriman luar pulau, sistem COD tidak bisa diterapkan karena risiko yang lebih tinggi, dan menyarankan untuk membayar ongkirnya langsung kepada CS.

3. Tindak Tutur Perlokusi

(9) Kiki : "Ini alamat tujuan dan nomor telepon penerimanya kak."
Konteks : Kiki memberikan informasi alamat tujuan dan nomor telepon penerima kepada CS
(10) B. Nur : "Enggeh mbak, penting paket kulo aman." (iya mbak, yang penting paket saya aman)
Konteks : Pelanggan menyetujui tawaran karena mengutamakan keamanan paketnya.
(11) Ida : "Owalah, yaudah kak bayar di sini saja langsung."
Konteks : Menerima penjelasan dan langsung membayar ongkos kirim kepada CS.

Pembahasan

1. Tindak Tutur Lokusi

Tindak tutur lokusi mengacu pada tingkatan mengucapkan kata-kata atau pada saat mengeluarkan ujaran. Menurut Sumarlam, (2023:37) mengatakan dalam tindak lokusi, tuturan dilakukan hanya untuk menyatakan sesuatu tanpa ada tendensi atau tujuan yang lain, apalagi untuk mempengaruhi lawan tuturnya. Tindak lokusi relatif mudah untuk diidentifikasi dalam tuturan karena pengidentifikasiannya dapat dilakukan tanpa menyertakan konteks tuturan yang tercakup dalam situasi tutur. Oleh sebab itu, tindak tutur lokusi sering disebut dengan *the act of saying something* karena hanya menyampaikan sesuatu tanpa dampak apapun selain mendapat informasi.

Tuturan pada data (1) yang dituturkan oleh CS merupakan bentuk tindak tutur lokusi, Karena tuturan tersebut menyatakan atau menyampaikan informasi secara langsung tanpa ada maksud atau tujuan tertentu untuk mempengaruhi mitra tutur. Tuturan pada data (2) termasuk bentuk tindak tutur lokusi, karena tuturan tersebut hanya menyampaikan informasi secara langsung dan jelas sesuai dengan makna kata-katanya tanpa ada maksud atau tujuan lain yang dapat mempengaruhi mitra tutur. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Sumarlam, (2023:37) mengatakan dalam tindak lokusi, tuturan dilakukan hanya untuk menyatakan sesuatu tanpa ada tendensi atau tujuan yang lain, apalagi untuk mempengaruhi lawan tuturnya. Tuturan pada data (3) termasuk bentuk tindak tutur lokusi, lokusi karena hanya menyampaikan informasi secara langsung dan jelas sesuai dengan makna kata-katanya tanpa ada maksud atau tujuan lain yang dapat mempengaruhi mitra tutur.

Tuturan pada data (4) termasuk bentuk tindak tutur lokusi, yang terjadi ketika proses pengiriman barang di J&T berlangsung. Disebut tindak tutur lokusi karena hanya menyampaikan informasi secara langsung dan jelas sesuai dengan makna kata-katanya tanpa ada maksud atau tujuan lain yang dapat mempengaruhi mitra tutur. Tuturan pada data (5) termasuk bentuk tindak tutur lokusi, hanya menyampaikan informasi secara langsung dan jelas sesuai dengan makna kata-katanya tanpa ada maksud atau tujuan lain yang dapat mempengaruhi mitra tutur. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Lubis (2018:74) bahwa tindak lokusional adalah tindak bertutur dengan kata, frasa, dan kalimat sesuai dengan makna yang dikandung oleh kata, frasa, dan kalimat itu.

2. Tindak Tutur Ilokusi

Tindak tutur ilokusi (*illocutionary act*) adalah jenis tindak tutur yang berkaitan dengan maksud atau tujuan yang ingin dicapai oleh pembicara saat mengucapkan suatu pernyataan. Menurut Tarigan (dalam Marzuqi, 2016:121 09) menyatakan secara singkat, bahwa tindak tutur ilokusi merupakan melakukan suatu tindakan dalam melakukan sesuatu. Jadi, tindak ilokusi ialah tindak tutur yang tidak hanya berfungsi untuk menginformasikan sesuatu, namun juga untuk melakukan sesuatu.

Tuturan pada data (6) termasuk bentuk tindak tutur ilokusi, karena mengandung maksud atau tujuan tertentu untuk memerintah atau menginstruksikan mitra tutur (pelanggan) agar melakukan suatu tindakan, yaitu meletakkan paket dan menimbanginya terlebih dahulu. Tuturan pada data (7) termasuk bentuk tindak tutur ilokusi, karena mengandung maksud atau tujuan tertentu di balik penyampaian informasi, maksud dari tuturan tersebut ialah memberikan janji dan membuat klarifikasi mengenai kesalahan yang terjadi pada pengiriman barang. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sari.F.K. & Cahyono (2023:40) mengatakan bahwa tindak ilokusi dapat didefinisikan sebagai menyatakan sesuatu yang bertujuan untuk melakukan sesuatu. Tuturan pada data (8) termasuk bentuk tindak tutur ilokusi, yang terjadi ketika proses pengiriman barang di J&T berlangsung. Dikatakan tindak tutur ilokusi, karena mengandung tindakan menolak permintaan, memberikan penjelasan, dan menawarkan solusi dalam satu tuturan. Hal ini sejalan dengan pendapat Tarigan (dalam Marzuqi, 2016:121 09) menyatakan secara singkat, bahwa tindak tutur ilokusi merupakan melakukan suatu tindakan dalam melakukan sesuatu.

3. Tindak Tutur Perlokusi

Tindak tutur perlokusi adalah jenis tindak tutur yang berfokus pada efek atau dampak yang ditimbulkan oleh ucapan pembicara terhadap lawan tutur. Dalam tindak tutur perlokusi, apa yang diucapkan tidak hanya menyampaikan informasi atau maksud, tetapi juga menghasilkan reaksi atau tindakan tertentu dari pendengar. Menurut Marzuqi (2026:112) tindak perlokusi merupakan tindak menumbuhkan pengaruh kepada mitra tutur oleh penutur. Tindak tutur perlokusi adalah tindak tutur yang mempunyai pengaruh atau efek terhadap lawan tutur atau orang yang mendengar tuturan itu.

Tuturan pada data (9) termasuk bentuk tindak tutur perlokusi, dari tuturan tersebut dapat menimbulkan efek atau pengaruh tertentu pada mitra tutur, yaitu agar CS dapat melakukan tindakan selanjutnya dalam proses pengiriman paket (menginput data yang diberikan oleh pelanggan). Tuturan pada data (10) termasuk bentuk tindak tutur perlokusi, karena dalam ujarannya dapat menimbulkan efek atau respon tertentu pada mitra tutur, yaitu bentuk persetujuan dari pelanggan dan menunjukkan kepuasan atau kepercayaan pelanggan terhadap penawaran atau layanan yang ditawarkan oleh CS. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Marzuqi (2026:112) tindak perlokusi merupakan tindak menumbuhkan pengaruh kepada mitra tutur oleh penutur.

Tuturan pada data (11) termasuk bentuk tindak tutur perlokusi, yang terjadi ketika proses pengiriman barang di J&T berlangsung. Dikatakan tindak tutur perlokusi karena menghasilkan efek nyata pada pendengar berupa persetujuan dan kesediaan untuk membayar ongkir secara langsung. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Astri (2020:24) tindak tutur perlokusi adalah yang pengujarannya dimaksudkan untuk memengaruhi mitra tutur. Maksudnya adalah tuturan yang diucapkan penutur sering memiliki efek atau daya pengaruh (*perlocutionary force*).

Simpulan

Berdasarkan penelitian kualitatif deskriptif yang dilakukan pada interaksi antara *Customer Service* (CS) dan pelanggan di J&T cabang Babat, Pucuk, dan Sukodadi, ditemukan 5 tindak tutur lokusi, 3 tindak tutur ilokusi dan 3 bentuk tindak tutur perlokusi. Komunikasi dalam proses pengiriman barang melibatkan penggunaan tiga bentuk tindak tutur utama secara terpadu dan saling melengkapi: lokusi, ilokusi, dan perlokusi. Tindak tutur lokusi berfungsi untuk menyampaikan informasi secara langsung dan jelas, tindak tutur ilokusi mengandung maksud atau tujuan tertentu dalam penyampaian pesan, seperti perintah atau janji, sedangkan tindak tutur perlokusi menimbulkan efek atau respon tertentu pada mitra tutur. Ketiga tindak tutur tersebut saling melengkapi dan berkontribusi secara sinergis dalam memastikan komunikasi berjalan efektif serta mendukung kelancaran proses pelayanan pengiriman barang di J&T. Dengan demikian, penerapan tindak tutur yang tepat sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Referensi

- Arifin, J. (2017). Bentuk Tindak Tutur Direktif Dalam Acara Mario Teguh Golden Ways. *Vidya Karya*, 31(2), 183–194. <https://doi.org/10.20527/jvk.v31i2.3994>
- Asip, M. (2023). Hakikat Bahasa dan Pembelajaran Bahasa. *Modul Pendidikan Bahasa Indonesia Di SD Mata Kuliah PDGK Universitas Terbuka*, November, 1–40. <https://doi.org/10.31219/osf.io/g53kn>
- Astri, N. D. (2020). Analisis Tindak Tutur Lokusi, Ilokusi, Dan Perlokusi Dalam Cuitan Atau Meme Di Media Sosial Instagram. *Jurnal Bahasa Indonesia Prima (BIP)*, 2(2),
- Hariko, R. (2024). Number 2 Article 11 2024 Recommended Citation Recommended Citation Hariko. *Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling*, 2(2), 11. <https://citeus.um.ac.id/jkbkAvailableat:https://citeus.um.ac.id/jkbk/vol2/iss2/11>
- Jesica, E., & Ulfah, A. (2022). Deiksis Dalam Novel Kekasih Impian Karya Wardah Maulina. *WAHANA PEDAGOGIKA: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran*, 4(2), 45-53. <https://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/wahana/article/view/4551>
- Lestari, L. T., & Soniatin, Y. (2023). Analisis Kesalahan Berbahasa dalam Karya Tulis Ilmiah Karangan Siswa Kelas Xi Ma Matholi'Ul Anwar Simo. *PENTAS: Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 9(1), 13-20. <https://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/pentas/article/view/4065>
- Lubis ilham (2018) Bentuk Dan Fungsi Tindak Tutur Ilokusi Dalam Teks Makkobar. *Jurnal Institut Pendidikan Tapanuli Selatan*.
- Marzuqi, I. 2016 *Pragmatik: dari Teori, Pengajaran, hingga Penelitiannya*. Lamongan. CV. Pustaka Ilalang Group.
- Panggalo, S. (2022). Kajian Deskriptif tentang Stilistika dan Pragmatik. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(11), 5075–5081. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i11.1150>
- Sari, F. K., & Cahyono, Y. N. (2022). Kajian Tindak Tutur Ilokusi pada Interaksi Jual Beli di Pasar Tradisional Pulung. *DIWANGKARA: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra dan Budaya Jawa*, 2(1).
- Savira, M., Telaumbanua, S., & Perangin-Angin, E. (2024). Tindak Tutur dalam Interaksi Penjaja dan Pelanggan: Studi Kasus Pasar Kampung Lalang. *Jurnal Simki Pedagogia*, 7(2), 598–608. <https://doi.org/10.29407/jsp.v7i2.814>
- Sumarlam, dkk (2023) *Pemahaman dan Kajian Pragmatik*. Pacitan : Buku Katta. <http://repository.stkippacitan.ac.id/id/eprint/1355>