

ANALISIS KESANTUNAN ATAU TINDAK TUTUR BERBAHASA PENGEMUDI OJEK ONLINE DALAM VARIASI SITUASI KAPASITAS PENUMPANG

Jennifer Nathania¹, Gabriela Anastasya Sihotang², Sheirine Marta Mayumi Nababan³, Prilia Palma Turnip⁴, Riska Amelia Ramadhani⁵
Program Studi Gizi, Universitas Negeri Medan

Correspondence		
Email: jenniegizi2024@gmail.com , gabrianas13@gmail.com , sheirinenababan@gmail.com , priliapalmaturnip@gmail.com , riska.ameliarhmadani@gmail.com		Phone:
Submitted 3 Oktober 2025	Accepted 6 Oktober 2025	Published 7 Oktober 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk kesantunan berbahasa dan tindak tutur pengemudi ojek online dalam menghadapi variasi situasi kapasitas penumpang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi non-partisipatif terhadap delapan pengemudi dari empat instansi layanan transportasi daring, yaitu Grab, Gojek, Maxim, dan Maxride. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa pengemudi dipengaruhi oleh faktor usia, suku, lingkungan kerja, dan situasi interaksi. Sebagian besar pengemudi tetap menunjukkan sikap ramah dan santun meskipun menghadapi penumpang melebihi kapasitas, namun ditemukan pula pengemudi yang menggunakan bahasa tidak baku dan menunjukkan ketidaksopanan. Analisis berdasarkan teori Brown & Levinson serta maksim kesantunan Leech menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa berperan penting dalam menjaga keharmonisan komunikasi antara pengemudi dan penumpang.

Kata kunci: kesantunan berbahasa; tindak tutur; ojek online; pragmatic; komunikasi.

ABSTRACT

This study aims to analyze the forms of politeness and speech acts used by online motorcycle taxi drivers when facing various passenger capacity situations. Using a qualitative approach through non-participatory observation of eight drivers from four online transportation companies-Grab, Gojek, Maxim, and Maxride-the research explores how factors such as age, ethnicity, work environment, and interaction situations influence language politeness. The findings show that most drivers maintain politeness and friendliness even when dealing with excess passengers, though some display impolite behavior and nonstandard language use. Analysis based on Brown & Levinson's politeness theory and Leech's maxims indicates that language politeness plays a crucial role in maintaining harmonious communication between drivers and passengers.

Keywords: language politeness; speech acts; online motorcycle taxi; pragmatics; communication

Pendahuluan

Bahasa memiliki peran penting dalam kehidupan manusia sebagai alat komunikasi utama untuk menyampaikan gagasan, pikiran, dan perasaan. Melalui bahasa, seseorang dapat membangun hubungan sosial dan memahami makna di balik setiap ujaran yang disampaikan. Kesantunan berbahasa menjadi bagian dari etika komunikasi yang mencerminkan karakter, moral, serta tingkat pendidikan penutur. Dalam konteks penelitian bahasa, Abdussamad (2021) menjelaskan bahwa komunikasi yang baik harus memperhatikan unsur konteks sosial agar pesan yang disampaikan dapat diterima tanpa menyinggung lawan bicara.

Fenomena kesantunan berbahasa kini menjadi topik yang semakin relevan karena adanya perubahan pola interaksi masyarakat modern, termasuk pada bidang pelayanan publik berbasis teknologi seperti ojek online. Pengemudi ojek online berhadapan langsung dengan penumpang dari berbagai latar belakang sosial dan budaya, sehingga menuntut keterampilan berbahasa yang sopan dan adaptif. Citra (2021) menyebutkan bahwa kesantunan berbahasa

merupakan bentuk penghormatan penutur terhadap mitra tutur melalui pilihan kata, intonasi, serta strategi komunikasi yang mempertimbangkan norma dan nilai sosial.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji kesantunan berbahasa dalam berbagai konteks sosial. Darwis dan Syahrin (2022) meneliti kesantunan berbahasa pada pedagang di Kota Juang menggunakan teori Leech yang menekankan pentingnya maksim kesantunan dalam menjaga keharmonisan komunikasi. Sementara itu, Fauziah, Indrayanti, dan Pramujiono (2023) menganalisis kesantunan berbahasa berdasarkan teori Brown dan Levinson pada tayangan YouTube Indonesia Lawyers Club, yang menunjukkan bahwa strategi kesantunan positif dan negatif digunakan untuk menjaga muka lawan tutur. Penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa kajian kesantunan berbahasa telah banyak dilakukan, namun penerapannya dalam konteks pengemudi ojek online yang menghadapi variasi situasi kapasitas penumpang masih jarang diteliti.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Analisis Kesantunan atau Tindak Tutur Berbahasa Pengemudi Ojek Online dalam Variasi Situasi Kapasitas Penumpang.” Penelitian ini mengacu pada teori pragmatik dan kesantunan Brown dan Levinson untuk memahami strategi berbahasa pengemudi dalam menanggapi penumpang ketika terjadi pelanggaran kapasitas kendaraan. Menurut Kumala, Noviyanti, dan Agustina (2024), kajian pragmatik penting dilakukan karena mampu menjelaskan hubungan antara makna ujaran dan konteks sosialnya secara mendalam. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pragmatik, serta menjadi acuan bagi peningkatan komunikasi santun dalam layanan transportasi berbasis digital.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada hari Kamis, 18 September 2025, di Kota Medan. Lokasi penelitian bersifat berpindah sesuai dengan perjalanan menggunakan layanan transportasi daring seperti Grab, Gojek, Maxim, maupun Maxride. Proses pengumpulan data dilakukan dengan memesan layanan dari titik keberangkatan (A) menuju titik tujuan (B), sehingga peneliti dapat mengamati interaksi secara langsung antara pengemudi dan penumpang. Sampel penelitian terdiri atas delapan pengemudi ojek online dari empat instansi layanan transportasi daring, yaitu Grab, Gojek, Maxim, dan Maxride. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik random sampling pada situasi di mana jumlah penumpang melebihi kapasitas kendaraan, tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Dari masing-masing instansi, diambil dua pengemudi sebagai sampel penelitian. Pemilihan teknik ini bertujuan untuk memperoleh sampel yang representatif dan meminimalkan bias peneliti. Fokus penelitian adalah pada strategi tutur kata dan kesantunan berbahasa pengemudi dalam menghadapi situasi yang tidak sesuai SOP, sehingga penelitian ini memberikan wawasan praktis mengenai komunikasi efektif dalam interaksi sosial di era digital. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan tujuan untuk menggali pemahaman, pengalaman, dan persepsi narasumber terkait topik penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi non-partisipatif, di mana narasumber tidak menyadari bahwa mereka sedang diamati. Hal ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih natural dan autentik mengenai pola interaksi, tutur kata, serta strategi kesantunan pengemudi dalam kondisi tertentu. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh informasi mendalam mengenai praktik komunikasi interpersonal yang terjadi di lapangan

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Identitas Pengemudi Ojek Online

NO.	NAMA	JENIS KELAMIN	UMUR	RAS/ETNIK	INSTANSI	MASA KERJA
1.	Jamaludin	Laki-laki	50 tahun	Suku Banjar	MAXRIDE	-
2.	Samsul Bahari	Laki-laki	59 tahun	Suku Padang	MAXRIDE	5 bulan
3.	Hendric	Laki-laki	40 tahun	Cina Indonesia	GRAB	8 bulan
4.	M. Yunus	Laki-laki	56 tahun	Suku Padang	GRAB	8 tahun
5.	M. Farhan P. R	Laki-laki	29 tahun	Suku Sunda	GOCAR	3 bulan
6.	Hiskia T. E Pardede	Laki-laki	48 tahun	Suku Batak Toba	GOCAR	5 bulan
7.	Shafrida Vitri Br. Ginting	Perempuan	tidak diketahui	Suku Batak Karo	MAXIME	-

Tabel 2. Hasil Observasi Kesantunan atau Tindak Tutur Berbahasa Pengemudi Ojek Online

INSTANSI		HASIL OBSERVASI			
		Kelebihan Penumpang (Menolak/Menerima)	Tambahan Tarif (Ada/Tidak Ada)	Menggunakan Bahasa Daerah (Menggunakan/Tidak Menggunakan)	Kesantunan (Santun/Tidak Santun)
MAXRIDE	Jamaludin	Menerima	Tidak ada	Tidak Menggunakan	Santun
	Samsul Bahari	Menerima	Tidak ada	Tidak Menggunakan	Santun
GRAB	Hendric	Menerima	Tidak ada	Menggunakan	Santun
	M. Yunus	Menerima	Ada	Tidak Menggunakan	Santun
GOJEK	M. Farhan P. R	Menerima	Tidak ada	Tidak Menggunakan	Santun
	Hiskia T.E Pardede	Menerima	Tidak ada	Menggunakan	Santun
MAXIM	Shafrida Vitri Br. Ginting	Menolak	Tidak ada	Tidak Menggunakan	Tidak

Pembahasan

Dari hasil observasi terhadap 7 pengemudi ojek online dari berbagai instansi berbeda yakni MAXRIDE, GRAB, GOCAR, dan MAXIME dapat dilihat bahwa terdapat variasi dalam perilaku dan respons pengemudi dalam menghadapi situasi penumpang yang melebihi

kapasitas (tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku). Sebagian besar dari pengemudi ojek online tidak meminta tambahan tarif meskipun penumpang melebihi kapasitas, namun ada beberapa pengemudi yang meminta tambahan tarif jika penumpang melebihi kapasitas. Beberapa pengemudi juga mengatakan syarat agar mau menerima penumpang dengan kapasitas berlebih yakni tidak membuka bangku belakang dan penumpang muat di bagian tengah mobil. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kebijakan antara pengemudi dalam menangani situasi kelebihan kapasitas. Hal ini dipengaruhi oleh kebijakan instansi yang merupakan faktor lingkungan pekerjaan.

Berdasarkan data observasi, terdapat tiga pola utama dalam penanganan kelebihan kapasitas. Pertama, mayoritas pengemudi (75%) tidak meminta tambahan tarif meskipun penumpang melebihi kapasitas, seperti Jamaludin, Samsul Bahari, Hendric, M. Farhan P.R, dan Hiskia T.E Pardede. Kedua, ada pengemudi yang meminta tambahan tarif tinggi (80%) seperti M. Yunus, namun tetap bernegosiasi dengan baik. Ketiga, beberapa pengemudi menerapkan kebijakan kondisional yang hanya meminta tambahan jika harus membuka kursi belakang. Sebagian besar pengemudi menetapkan batasan maksimal 5 penumpang dengan berbagai syarat. Jamaludin menyatakan kesediaannya sebagai "pertama dan terakhir kali", sementara Hendric memberikan instruksi fleksibel "selagi muat dan bisa disusun". Hanya Shafrida Vitri Br Ginting yang menolak secara langsung tanpa negosiasi.

Mayoritas pengemudi (87,5%) menunjukkan kesantunan berbahasa yang baik melalui penggunaan bahasa Indonesia yang baik, sikap ramah, dan kemampuan berinteraksi dengan sopan. Temuan ini sejalan dengan prinsip kesantunan Leech (dalam Rahardi, 2005) yang menekankan pentingnya menjaga hubungan sosial yang harmonis melalui komunikasi yang santun. M. Farhan P. R menggunakan bahasa yang santun dan tindak tutur yang lembut yang mungkin dipengaruhi oleh faktor suku, yang dimana kita ketahui bahwa orang sunda memang terkenal lembut dalam berbicara. Hiskia T.E Pardede bahkan menunjukkan empati dengan mengurangi tarif untuk mahasiswa, mencerminkan maksim kesimpatian yang sehubungan dengan faktor usia. Namun, kasus Shafrida Vitri Br Ginting menunjukkan pelanggaran kesantunan serius melalui body shaming, penggunaan bahasa tidak baku, dan adu argumen dengan penumpang yang mungkin dipengaruhi oleh faktor situasi dan interaksi. Perilaku ini merupakan face-threatening acts (FTA) yang merusak hubungan dengan penumpang. Sehingga tidak terjalin hubungan yang baik dan harmonis antara pengemudi dengan penumpang seperti yang dikatakan Leech (dalam Rahardi, 2005) menjelaskan bahwa kesantunan berbahasa merupakan prinsip yang berfungsi mengatur hubungan sosial agar komunikasi berjalan harmonis. Temuan ini sejalan dengan pandangan Leech (dalam Rahardi, 2005) yang menjelaskan bahwa kesantunan berbahasa merupakan prinsip yang berfungsi mengatur hubungan sosial agar komunikasi berjalan harmonis. Dalam konteks layanan transportasi online, kesantunan berbahasa menjadi modal penting dalam membangun kepuasan pelanggan dan reputasi pengemudi.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa tidak ada pola khusus yang jelas terkait perbedaan perilaku pengemudi berdasarkan instansi, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memperoleh kesimpulan yang lebih akurat. Namun tetap ada beberapa faktor yang mempengaruhi tindak tutur dan kesantunan berbahasa seseorang, yakni usia, suku/etnis, lingkungan, dan situasi/interaksi. Temuan ini memiliki implikasi bagi perusahaan transportasi online dan penumpang, sehingga perusahaan perlu meningkatkan pengawasan dan pelatihan bagi pengemudi sebelum bekerja untuk memastikan bahwa mereka berperilaku baik dan sopan terhadap penumpang. Para pengemudi juga dapat melakukan 4 strategi kesantunan menurut Brown dan Levinson (1987) yakni, strategi kurang sopan (bald on record), strategi agak sopan (positive politeness), strategi lebih sopan (negative politeness), dan strategi paling sopan (off record).

Dengan demikian, hasil observasi memperlihatkan bahwa situasi interaksi berpengaruh kuat terhadap strategi kesantunan pengemudi, di mana kondisi normal cenderung menghasilkan tutur yang lebih ramah, sementara kondisi tidak sesuai kapasitas dapat memunculkan variasi strategi, dari yang santun hingga yang kurang santun. Temuan ini memiliki implikasi praktis bagi peningkatan kualitas layanan transportasi online melalui penetapan SOP yang jelas, pelatihan kesantunan berbahasa, sistem monitoring yang efektif, dan penegakan sanksi terhadap pelanggaran. Bagi pengemudi, perlu kesadaran diri, manajemen emosi, dan penguasaan strategi kesantunan sesuai situasi. Penelitian lanjutan dengan sampel lebih besar dan metode yang lebih komprehensif diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika kesantunan berbahasa dalam konteks layanan transportasi online di Indonesia.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kesantunan berbahasa pengemudi ojek online menunjukkan variasi yang dipengaruhi oleh berbagai factor, seperti usia, suku, pengalaman kerja, serta kebiasaan komunikasi masing-masing individu. Secara umum, sebagian besar pengemudi tetap menunjukkan sikap ramah, sopan, dan berusaha menjaga komunikasi yang harmonis dengan penumpang meskipun menghadapi situasi di mana jumlah penumpang melebihi kapasitas kendaraan. Dalam kondisi tersebut, pengemudi cenderung menggunakan bahasa yang santun dan menenangkan penumpang agar perjalanan tetap aman dan nyaman. Namun penelitian ini juga menemukan beberapa kasus di mana pengemudi kurang menjaga kesantunan, misalnya menggunakan bahasa yang tidak baku, melakukan body shaming, atau menegur penumpang dengan cara yang kurang tepat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Sebagian besar pengemudi berupaya menjaga interaksi yang positif, terdapat variasi perilaku yang dipengaruhi oleh factor individu, pengalaman, dan kebiasaan komunikasi masing-masing pengemudi.

Analisis terhadap tindak tutur pengemudi menggunakan prinsip kesantunan menurut Brown & Levinson serta maksim kesantunan Leech menunjukkan bahwa teori-teori tersebut efektif dalam memahami strategi komunikasi yang digunakan pengemudi untuk meminimalkan potensi konflik dan menjaga keharmonisan interaksi. Dengan demikian, kesantunan berbahasa dalam konteks transportasi daring tidak hanya mencerminkan karakter dan sikap individu tetapi juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kenyamanan penumpang. Temuan ini menegaskan pentingnya pengembangan keterampilan komunikasi yang santun bagi pengemudi ojek online sebagai bahan dari pelayanan profesional di era digital.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kesantunan berbahasa dan keharmonisan interaksi antara pengemudi ojek online dan penumpang. Pertama, bagi pengemudi ojek online, disarankan untuk meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya bahasa santun dalam melayani penumpang dengan menghindari penggunaan bahasa yang menyinggung baik secara langsung maupun tidak langsung serta menegaskan aturan seperti batas kapasitas penumpang melalui cara yang tetap sopan mencegah ketegangan selama perjalanan.

Kedua, perusahaan transportasi daring (Grab, GoCar, Maxim dan Maxride) perlu memberikan pelatihan khusus atau bimbingan mengenai komunikasi dan etika berbahasa kepada mitra pengemudi agar interaksi dengan penumpang menjadi lebih harmonis selain itu, aspek kesantunan berbahasa sebaiknya dimasukkan sebagai bagian dari penilaian kinerja pengemudi disertai dengan penyediaan pedoman komunikasi standar untuk menangani situasi khusus seperti kelebihan kapasitas penumpang.

Ketiga, bagi penumpang ojek online penting untuk mematuhi kapasitas kursi dengan tidak memaksa masuk lebih dari batas yang aman dan sesuai aturan serta berusaha duduk tanpa berdesakan. Jika perjalanan melibatkan banyak orang (rombongan/keluarga) yang lebih dari empat orang disarankan menggunakan layanan mobil dengan kapasitas lebih besar agar tetap nyaman, aman, dan tidak melanggar ketentuan. Implementasi saran-saran ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayan transportasi daring secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, H., Dardjowidjojo, S., Lapoliwa, H., & Moeliono, A. M. (2017). *Tata Bahasa Baku Bahasa Indonesia* (Edisi ke-4). Jakarta: Balai Pustaka.
- Arisetywan, K., Prastiwi, L. F., Lika, E., Kiha, E. K., & Rado, B. G. (2022). Pelatihan pembuatan daftar pustaka pada karya ilmiah mahasiswa menggunakan ms. Word dan mendeley. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 849-855.
- Mlik, A., & Asmuruf, N. (2021). Analisis kesalahan penulisan berdasarkan PUEBI pada karya tulis ilmiah mahasiswa Prodi Peternakan Fakultas Pertanian Universitas Victory Sorong. *J-MACE: Jurnal Penelitian*, 1(1), 26–40.
- Nugroho, R. (2021). Penguasaan EYD sebagai keterampilan dasar penulisan ilmiah di perguruan tinggi. *Jurnal Bahasa dan Pendidikan*, 12(1), 45–56.
- Serungke, M., Lutfiah, A., Fadillah, M. A., Rambe, N. B., & Maulani, S. (2023). Kesalahan penerapan ejaan bahasa Indonesia pada *Jurnal Literasi. EUNOIA: Jurnal Pendidikan Bahasa Indonesia*, 3(1), 10–22.
- Suryani, N. (2020). Analisis kesalahan penggunaan huruf kapital dan tanda baca pada skripsi mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Bahasa*, 8(2), 101–112.
- Yuliana, R., & Hartati, T. (2021). Pemahaman kaidah bahasa Indonesia dalam penulisan akademik mahasiswa. *Jurnal Literasi Bahasa*, 5(3), 201–210.