

FUNGSI DAN PROSES BERBAHASA MAHASISWA DAN PEGAWAI PADA PELAYANAN AKADEMIK DI UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

Oleh
Achmad Wahidy
(Universitas PGRI Palembang)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan fungsi dan proses berbahasa mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang dalam peristiwa tutur pada loket pelayanan akademik di Universitas PGRI Palembang. Sumber data penelitian ini adalah mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang. Data dalam penelitian ini adalah tuturan mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang yang difokuskan pada subbag Keuangan Universitas PGRI Palembang dalam Pelayanan Akademik di Universitas PGRI Palembang. Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data pengamatan dan perekaman. Berdasarkan hasil analisis data penelitian dapat disimpulkan bahwa tuturan pegawai subbag keuangan dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang yang terjadi pada peristiwa tutur mengindikasikan adanya berbagai fungsi bahasa yang terkandung dalam tiap-tiap tuturan sesuai dengan maksud tuturan yang hendak disampaikan. Selanjutnya, proses berbahasa yang terjadi melibatkan penutur dan mitra tutur disebut proses dekode berupa penerimaan, perekaman, dan pemahaman serta proses produksi atau proses rancangan berbahasa atau dapat disebut pula proses encode yang pada tahapannya diawali oleh proses encode semantik yakni proses penyusunan konsep, ide, atau pengertian dilanjutkan dengan encode gramatikal dan encode fonologi, yakni penyusunan unsur bunyi dari kode sebagai lambang bahasa..

Kata Kunci: Fungsi Bahasa, Proses Bahasa

1. Pendahuluan

Bahasa sebagai alat komunikasi dapat digunakan secara tertulis dan lisan. Sebagai alat komunikasi bahasa adalah suatu sistem yang bersifat sistematis dan sekaligus sistemis (Chaer, 2007:4). sebagai alat interaksi verbal, bahasa dapat dikaji secara internal maupun secara eksternal. Secara internal kajian dilakukan terhadap struktur internal bahasa itu, mulai dari struktur fonologi, morfologi, sintaksis, sampai struktur wacana. Kajian secara eksternal berkaitan dengan hubungan bahasa itu dengan faktor-faktor atau hal-hal yang ada di luar bahasa, seperti faktor sosial, psikologi, etnis, seni, dan sebagainya. Kajian eksternal bahasa melahirkan disiplin baru yang merupakan kajian antara dua bidang ilmu atau lebih umpamanya *sosiolinguistik* yang merupakan kajian antara sosiologi dan linguistik, *psikolinguistik* yang merupakan kajian antara

psikologi dan lingustik, dan *neurolingustik* yang merupakan kajian antara neurologi dan lingustik (Chaer, 2002:1). Psikolingustik adalah suatu studi mengenai penggunaan bahasa dan perolehan bahasa oleh manusia (Levelt dikutip Mar'at, 2005:1). Dari definisi ini terlihat dua aspek yang berbeda, yakni pertama perolehan yang menyangkut bagaimana seseorang, terutama anak-anak belajar bahasa dan kedua penggunaan yang artinya penggunaan bahasa oleh orang dewasa normal. Psikolingustik umum adalah suatu studi mengenai bagaimana pengamatan atau persepsi orang dewasa tentang bahasa dan bagaimana ia memproduksi bahasa. Selain itu, juga mempelajari mengenai proses kognitif yang mendasarinya pada waktu seseorang menggunakan bahasa.

Ada dua cara dalam persepsi dan produksi bahasa ini, yaitu secara auditif dan visual. Persepsi bahasa secara visual adalah membaca. Dalam produksi bahasa kegiatannya adalah berbicara (auditif) dan menulis (visual). Proses kognitif yang terjadi pada waktu seseorang berbicara dan mendengarkan antara lain mengingat apa yang baru didengar, mengenali kembali apa yang baru didengar itu sebagai kata-kata yang ada artinya, berfikir, mengungkapkan apa yang telah tersimpan dalam ingatan dalam bentuk ujaran atau tulisan. Jadi menyangkut *verbal thinking*, *verbal memory*, dan sebagainya. Disamping itu, dalam berbahasa, peranan intuisi lingustik tidak boleh diabaikan. Maksudnya, intuisi atau perasaan mengenai pemakaian kata-kata yang tepat dalam suatu kalimat, sehingga kalimat tersebut benar, tidak bermakna ganda (*ambiguous*) (Mar'at, 2005:1--2). Pemahaman terhadap *Speech Acts* (tindak ujaran) bisa berhenti begitu ujaran itu dimengerti, atau dilanjutkan dengan suatu tindakan. Dalam berujar, manusia pastilah mempunyai tujuan, bahkan pada waktu berujar *ngalor-ngidul* (ke sana kemari) sekalipun. Bila mendengar ujaran atau membaca suatu wacana yang isinya merupakan pemberitaan belaka, maka pada umumnya yang terjadi hanyalah memahami apa yang diujarkan atau yang ditulis dalam wacana tersebut. Akan tetapi, pada suatu suasana yang lain, tidak mustahil bahwa pemahaman terhadap ujaran memerlukan tanggapan yang berupa tindakan atau perbuatan. Begitu pula bentuk tuturan yang terjadi antara mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang pada pelayanan akademik di Universitas PGRI Palembang. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah fungsi dan proses mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang dalam pelayanan akademik di Universitas PGRI Palembang.

2. Kajian Teoritis

2.1 Fungsi Bahasa

Jawaban tradisional atas pertanyaan apakah fungsi bahasa, adalah bahwa bahasa itu adalah alat interaksi sosial, dalam arti alat untuk menyampaikan pikiran, gagasan, konsep atau juga perasaan (Chaer, 2002:33). Bahasa mempunyai fungsi yang penting bagi manusia, terutama fungsi komunikatif. Tarigan (2009:5--7), berbicara mengenai fungsi bahasa, maka Halliday menemukan tujuh fungsi bahasa.

1) Fungsi Instrumental

Fungsi instrumental melayani pengolahan lingkungan, menyebabkan peristiwa-peristiwa tertentu terjadi.

2) Fungsi Regulasi

Fungsi regulasi bertindak untuk mengawasi serta mengendalikan peristiwa-peristiwa. Terkadang fungsi regulasi ini sukar dibedakan dari fungsi instrumental. Fungsi regulasi atau fungsi pengaturan ini bertindak untuk mengatur dan mengendalikan orang lain. Demikianlah, pengaturan pertemuan antara orang-orang, persetujuan, keadaan, ketidaksetujuan, celaan, pengawasan tingkah laku, menetapkan pengaturan dan hukum merupakan ciri fungsi regulasi bahasa.

3) Fungsi Representasional

Fungsi representasional adalah penggunaan bahasa untuk membuat pernyataan-pernyataan, menyampaikan fakta-fakta dan pengetahuan, menjelaskan atau melaporkan dengan perkataan lain “menggambarkan” (*to represent*) realitas yang sebenarnya, seperti yang dilihat seseorang.

4) Fungsi Interaksional

Fungsi interaksional bertugas untuk menjamin dan memantapkan ketahanan, serta melangsungkan komunikasi sosial. Keberhasilan komunikasi interaksional ini menuntut pengetahuan secukupnya mengenai logot (*slang*), logat khusus (*jargon*), lelucon, cerita rakyat (*folklore*), adat istiadat dan budaya setempat, tata krama pergaulan, dan sebagainya.

5) Fungsi Personal

Fungsi personal memberi kesempatan kepada seorang pembicara untuk mengekspresikan perasaan, emosi, pribadi, serta reaksi-reaksinya yang mendalam. Kepribadian seseorang biasanya ditandai oleh penggunaan fungsi persona bahasanya

dalam berkomunikasi. Dalam hakikat bahasa persona ini jelas bahwa kesadaran, perasaan, dan budaya turut sama-sama berinteraksi dengan cara-cara yang belum diselidiki secara mendalam.

6) Fungsi Heuristik

Fungsi heuristik melibatkan penggunaan bahasa untuk memperoleh ilmu pengetahuan dan mempelajari seluk beluk lingkungan. Fungsi heuristik sering kali disampaikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang menuntut jawaban. Secara khusus anak-anak memanfaatkan penggunaan fungsi heuristik ini dalam aneka pertanyaan “mengapa?” yang tidak putus-putusnya mengenai dunia sekeliling alam sekitar mereka. Penyelidikan, rasa ingin tahu, merupakan suatu metode heuristik untuk memperoleh representasi realitas dari orang lain.

7) Fungsi Imajinatif

Fungsi imajinatif melayani penciptaan sistem-sistem atau gagasan-gagasan yang imajinatif. Mengisahkan cerita-cerita dongeng, membaca lelucon, atau menulis novel merupakan praktik penggunaan fungsi imajinatif bahasa.

Perlu kita perhatikan bahwa ketujuh fungsi bahasa tersebut saling mengisi dan menunjang satu sama lain, bukan saling membedakan (Brown, dikutip Tarigan, 2009:7). Selanjutnya, (Mar’at, 2005:31--34) untuk memahami fungsi bahasa yang diucapkan oleh setiap penutur, maka terdapat tiga aspek penting yang harus dipahami yakni,

- 1) *Speech Act*
- 2) *Propositional Content*
- 3) *Thematic Structure*

2.2 Proses Berbahasa

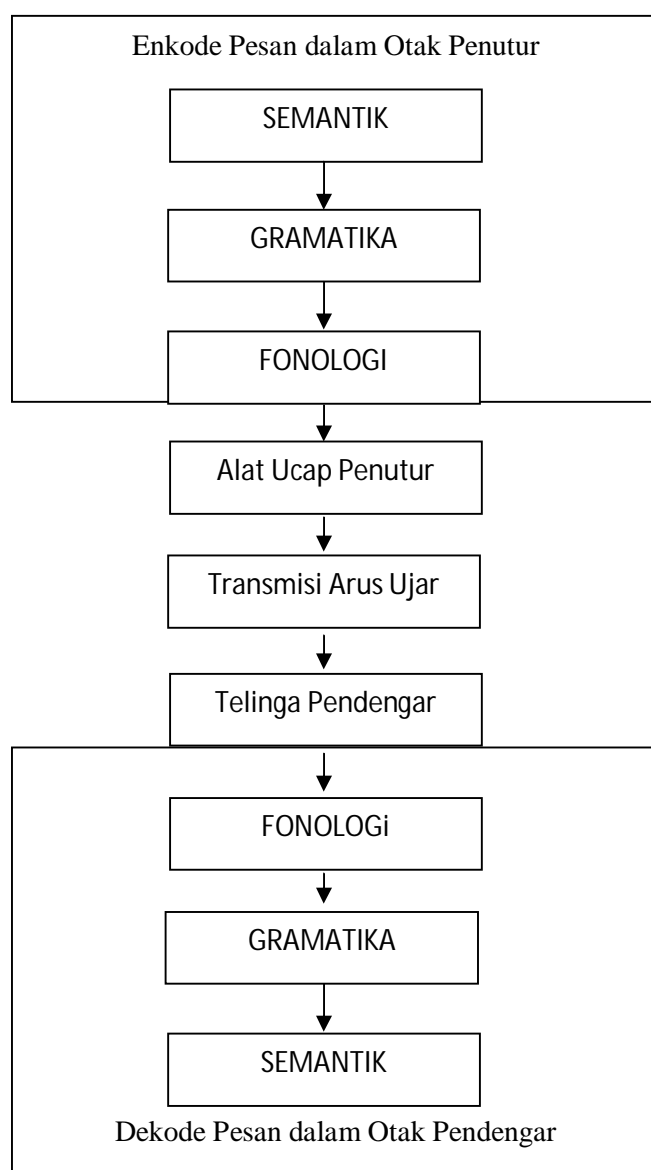
Berbahasa merupakan gabungan berurutan antara dua proses yaitu proses produktif dan proses reseptif. Proses produktif berlangsung pada diri pembicara yang menghasilkan kode-kode bahasa yang bermakna dan berguna. Sedangkan proses reseptif berlangsung pada diri pendengar yang menerima kode-kode bahasa yang bermakna dan berguna yang disampaikan oleh pembicara melalui alat-alat artikulasi dan diterima melalui alat-alat pendengar (Chaer, 2002:44--5). Proses produksi atau proses rancangan berbahasa disebut encode. Sedangkan proses penerimaan, perekaman, dan pemahaman disebut proses decode. Kalau kode bisa diartikan sebagai satu syarat atau

tanda (seperti bahasa) dalam penyampaian informasi; maka encode berarti peristiwa atau proses kelahiran kode tersebut; dan decode berarti peristiwa atau proses penerimaan kode tersebut. Proses rancangan bahasa berbahasa produktif dimulai dengan encode semantik, yakni proses penyusunan konsep, ide, atau pengertian. Dilanjutkan dengan encode gramatikal. Selanjutnya diteruskan dengan encode fonologi, yakni penyusunan unsur bunyi dari kode itu. Proses encode ini terdapat dalam otak pembicara, kecuali representasi fonologinya yang terjadi di dalam mulut, dilakukan oleh alat-alat bicara atau alat artikulasi. Proses decode dimulai dengan decode fonologi, yakni penerimaan unsur-unsur bunyi itu melalui telinga pendengar. Kemudian dilanjutkan dengan proses decode gramatikal, yakni pemahaman bunyi itu sebagai satuan gramatikal. Lalu diakhiri dengan decode semantik, yakni pemahaman akan konsep-konsep atau ide-ide yang dibawa oleh kode tersebut. Proses decode ini terjadi dalam otak pendengar.

Diantara proses encode dan proses decode terjadilah proses transmisi, berupa pemindahan atau pengiriman kode-kode yang terdiri atas ujaran manusia yang disebut kode bahasa, atau bahasa saja. Proses transmisi ini terjadi antara mulut pembicara sampai ke telinga pendengar. Proses encode dan proses decode dari pesan, amanat, atau perasaan, terangkum dalam suatu konsep yang disebut proses komunikasi. Dalam kehidupan kode utama atau kekreatifan dalam proses komunikasi ini adalah kode bahasa, atau secara umum disebut bahasa. Dengan demikian, pembelajaran bahasa sesungguhnya tidak lain dari pada pembelajaran komunikasi dengan menggunakan kode atau isyarat bahasa.

Proses produktif dimulai dengan tahap pemunculan ide, gagasan, perasaan, atau apa saja yang ada dalam pemikiran seorang pembicara. Tahap awal ini disebut tahap idealisasi, yang selanjutnya disambung dengan tahap perancangan, yakni tahap pemilihan bentuk-bentuk bahasa untuk mewartakan gagasan, ide, atau perasaan yang akan disampaikan. Perancangan ini meliputi komponen bahasa sintaksis, semantik, dan fonologi. Berikutnya adalah tahapan pelaksanaan atau pengejawantahan. Pada tahap ini secara psikologi orang melahirkan kode verbal atau secara linguistik orang melahirkan arus ujaran. Proses reseptif dimulai dengan tahap rekognisi atau pengenalan akan arus ujaran yang disampaikan. Mengenal (rekognisi) berarti menimbulkan kembali kesan yang pernah ada. Tahap pengenalan dilanjutkan dengan tahap identifikasi, yaitu proses

mental yang dapat membedakan bunyi yang kontrasif, frase, kalimat, teks, dan sebagainya. Setelah tahap identifikasi ini dilalui, maka sampailah pada tahap pemahaman, sebagai tahap akhir dari suatu proses berbahasa. Bagan di bawah ini menunjukkan juga bahwa berbahasa itu tidak lain dari proses pengiriman berita dan proses menerima berita. Kegiatan menghasilkan berita, pesan, dan amanat disebut proses produktif. Sedangkan proses menerima berita, pesan dan amanat disebut proses reseptif. Kedua kegiatan ini, proses produktif dan proses reseptif merupakan suatu proses yang berkesinambungan, mulai dari proses perancangan pesan sampai pada proses penerimaan dan pemahaman pesan itu.



Gambar bagan Proses Berbahasa (Chaer, 2002:47)

Mar'at (2005:34) menyatakan proses mental yang terjadi waktu kita berbicara ataupun proses mental yang menjadi dasar pada waktu kita mendengar, mengerti dan mengingat dapat diterangkan dengan suatu sistem kognitif yang ada pada manusia.

3. Metode Penelitian

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Arikunto (2006:194) Metode deskriptif kualitatif adalah metode yang mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, menginterpretasikan objek penelitian apa adanya. Berdasarkan pendapat di atas, pada penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan data berupa ujaran-ujaran (tuturan) yang terjadi pada mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang dalam pelayanan akademik di Universitas PGRI Palembang. Data tersebut diolah untuk mengetahui bagaimana fungsi dan proses berbahasa yang terjadi pada mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang, kemudian membuat kesimpulan dan laporan dari hasil penelitian tersebut sesuai dengan tujuan penelitian.

3.1 Sumber Data dan Data

Sumber data penelitian ini adalah mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang. Data dalam penelitian ini adalah tuturan mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang yang difokuskan pada subbag Keuangan Universitas PGRI Palembang dalam Pelayanan Akademik di Universitas PGRI Palembang. Pengertian sampel penelitian (*purposive sampling*) menurut Sugiyono (2009:85) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Namun sesuai dengan rumusan penelitian, maka yang diambil datanya adalah perilaku berbahasa yang tertuang dalam bentuk ujaran/tuturan mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang dalam Pelayanan Akademik di loket keuangan ketika kontak komunikasi terjadi.

3.2 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah alat perekam (*tape recorder*). Peneliti sendiri sebagai instrument partisipan langsung yang mengumpulkan data dalam Pelayanan Akademik di Universitas PGRI Palembang yang diamati, yaitu

mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang yang sedang berkomunikasi atau berinteraksi dalam Pelayanan Akademik di Universitas PGRI Palembang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah salah satu usaha sadar untuk melakukan pengumpulan data dengan cara melihat apa yang telah dilihat, mendengar apa yang didengar, dan melakukan apa yang menjadi keinginannya (Arikunto, 2006:225). Dalam mengumpulkan data digunakan langkah-langkah sebagai berikut.

1) Pengamatan

Pengamatan dilakukan pada mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang yang dilakukan oleh peneliti sebagai partisipan langsung pada saat proses Pelayanan Akademik di Universitas PGRI Palembang terjadi. Pengamatan dilakukan untuk mengetahui bahasa sesuai dengan konteks saat ujaran diproduksi. Setelah melakukan pengamatan dilanjutkan dengan teknik perekaman yang diteruskan dengan teknik pencatatan yang berguna untuk mencatat apa yang dilihat dan dialami serta untuk mendapatkan bahasa yang sesuai dengan konteks saat ujaran diproduksi.

2) Perekaman

Perekaman dilakukan dengan menggunakan alat komunikasi *tape recorder*. Dalam kegiatan perekaman tidak dibatasi lamanya kegiatan perekaman. Kegiatan perekaman akan berhenti dilakukan apabila data yang dikumpulkan telah cukup untuk menjawab setiap rumusan masalah dalam penelitian ini.

3.4 Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul melalui proses observasi, perekaman, dan pencatatan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode padan yaitu teknik dasar pilah unsur penentu dengan daya pilah pragmatik, yakni teknik membagi satuan lingual berdasarkan konteks pragmatik. Metode di atas juga di sebut metode Padan Ekstralingustik, yaitu metode yang digunakan untuk menganalisis unsur-unsur yang bersifat ekstralingual, seperti menghubungkan masalah bahasa dengan masalah yang berada di luar bahasa, seperti menyangkut makna, informasi, konteks tuturan dan lain-lain (Mahsun, 2005:117--120). Untuk lebih jelasnya, langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut.

- 1) Merekam tuturan mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang dalam Pelayanan Akademik di Universitas PGRI Palembang.
- 2) Hasil rekaman ditranskripsikan ke dalam bahasa tulis. Transkrip tersebut merupakan data lengkap tuturan mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang dalam Pelayanan Akademik di Universitas PGRI Palembang pada saat interaksi komunikasi berlangsung.
- 3) Hasil transkrip asli kemudian diahlibahasakan ke dalam bahasa tulis Indonesia baku, dan seterusnya dianalisis fungsi dan proses berbahasa yang dilakukan oleh responden.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Temuan dalam penelitian ini merupakan jawaban dari permasalahan yang telah dikemukakan yakni bentuk penelitian yang didasarkan pada fungsi dan proses berbahasa orang dewasa normal dalam bentuk tindak tutur yang dilakukan oleh mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang dalam pelayanan akademik di Universitas PGRI Palembang.

Percakapan 1

- | | |
|----------------|---|
| (1) Mhs (P1.1) | : Pendaftaran mahasiswa baru sudah dibuka belum bu? |
| Peg (P1.2) | : Pendaftaran mahasiswa baru rasanya bulan lima. |
| Mhs (P1.3) | : Oh, bulan lima. |
| Peg (P1.4) | : Eehh.... bulan lima, tanyanya di humas! |
| Mhs (P1.5) | : Untuk yang khusus bu? Dari D2 ke S1? |
| Peg (P1.6) | : Transfer? |
| Mhs (P1.7) | : Eehh. |
| Peg (P1.8) | : Ya, semuanya itu bulan lima |
| Mhs (P1.9) | : Bulan lima? kira-kira tepatnya tanggal berapa itu buk? |
| Peg (P1.10) | : Mungkin pertengahan, mungkin? |
| Mhs (P1.11) | : Pertengahan mungkin! |
| Peg (P1.12) | : Iya |
| Mhs (P1.13) | : Daftarnya dimana biasanya bu? |
| Peg (P1.14) | : Kamu tanya dibagian humas, nanti ya. |
| Mhs (P1.15) | : Oh, bagian humas. |
| Peg (P1.16) | : Ya, jadi seandainya sudah pertengahan, mungkin sekitar tanggal lima belas, atau dua puluh ya, nanti langsung ke humas, bagian humas, masuk saja ke dalam situ, nanti di atas itu ada tulisan humasnya, bagian situ, tanya situ. |
| Mhs (P1.17) | : Ya, makasih banyak ya bu ya. |
| Peg (P1.18) | : Ya. |

Konteks pembicaraan pada percakapan 1, melibatkan pegawai dan mahasiswa yang membahas tentang kapan waktunya pendaftaran untuk mahasiswa baru dimulai. Fungsi bahasa yang dipergunakan oleh penutur antara lain dapat kita analisis pada tiap tuturan. Pada tuturan (P1.2) merupakan fungsi representasional yakni bahasa yang digunakan untuk menyampaikan fakta dan pengetahuan. Pada tuturan (P1.16) yang diucapkan oleh penutur mengindikasikan fungsi bahasa yang bersifat regulasi yakni fungsi bahasa yang bertindak untuk mengatur dan mengendalikan orang lain. Penutur dalam percakapan (P1.16) memberikan arahan kepada mitra tutur untuk melakukan apa yang diintruksikannya. Pada percakapan 1 bentuk fungsi bahasa yang paling dominan terbentuk adalah fungsi interaksional yakni fungsi bahasa yang bertugas menjamin dan menantapkan ketahanan, serta melangsungkan komunikasi sosial yang terlihat dari rentetan tuturan yang dihasilkan pada peristiwa tutur antara pegawai subag keuangan dan mahasiswa ketika interaksi terjadi.

Disamping itu pula fungsi bahasa yang dapat diamati dari percakapan 1 adalah *propositional content* tuturan memenuhi kriteria *proper idea* penutur dan mitra tutur. Bentuk penyampaian informasi mengenai waktu pendaftaran mahasiswa baru serta mekanisme pendaftaran pada subbag Humas mengindikasikan bahwa *proper idea* yang diciptakan oleh penutur mampu dipahami dengan baik oleh mitra tutur menjadikan fungsi bahasa *propositional content* terpenuhi dengan sempurna.

Proses berbahasa yang terjadi melibatkan penutur dan mitra tutur dalam hal ini pegawai subbag Keuangan Universitas PGRI Palembang dan mahasiswa yang sedang berinteraksi membahas waktu pendaftaran bagi calon mahasiswa baru. Pada tuturan (P1.2), (P1.4), (P1.6), (P1.8), (P1.10), (P1.12), (P1.14), (P1.16), dan (P1.18), merupakan proses berbahasa yang disebut proses dekode berupa penerimaan, perekaman, dan pemahaman mengenai bentuk tuturan yang disampaikan mitra tutur yang timbul akibat dari bentuk tuturan (P1.1), (P1.3), (P1.5), (P1.7), (P1.9), (P1.11), (P1.13), (P1.15), dan (P1.17) yang merupakan proses produksi atau proses rancangan berbahasa atau dapat disebut pula proses encode yang pada tahapannya diawali oleh proses encode semantik yakni proses penyusunan konsep, ide, atau pengertian dilanjutkan dengan encode gramatikal dan encode fonologi, yakni penyusunan unsur bunyi dari kode sebagai lambang bahasa.

Sedangkan Mitra tutur dalam peristiwa berbahasa mengalami proses dekode yang dimulai pada tataran dekode fonologi, yakni penerimaan unsur bunyi melalui telinga pendengar dalam hal ini rentatan bunyi-bunyi bahasa pada setiap tuturan yang diucapkan oleh penutur. Kemudian dilanjutkan oleh proses dekode gramatikal dan diakhiri oleh proses dekode semantik yang terjadi dalam otak pendengar berupa pemahaman setiap bunyi bahasa. diantara proses encode dan dekode terjadilah trasmisi, berupa pemindahan atau pengiriman kode-kode yang terdiri dari ujaran manusia yang disebut kode bahasa. proses trasmisi terjadi antara mulut pembicara sampai ke telinga pendengar. Proses encode yang dilakukan oleh pembicara dan proses dekode yang dilakukan oleh pendengar mulai dari pesan, amanat, atau perasaan, terangkum dalam suatu konsep yang disebut proses komunikasi. Dalam komunikasi dua arah maka peran pembicara dan pendengar akan saling bertukar posisi sehingga proses encode dan dekode pun terjadi silih berganti pada diri penutur dan mitra tutur mengikuti peran masing-masing dalam peristiwa tutur tersebut.

Percakapan 2

- (2) Mhs (P2.1) : Bu yang tadi bu, ini nah bu, kan di sinikan bu ya, PPL ya bu ya, nah seharusnya saya itu KKL, nah aku itu takut salah pos, di sini di ininya itu masih tertulis ke PPL bu, seharusnya KKL
Peg (P2.2) : KKL bukan PPL?
Mhs (P2.3) : Ehhe... tidak apa-apa bu ya, di itunya tidak apa-apa?
Peg (P2.4) : Ya, lain kali hati-hati ya.

Bentuk percakapan 2 merupakan peristiwa tutur yang berlangsung antara penutur dan mitra tutur yakni antara pegawai subbag keuangan Universitas PGRI Palembang dan mahasiswa yang sedang melakukan registrasi pembayaran uang KKL. Fungsi bahasa yang dipergunakan oleh penutur antara lain dapat kita analisis pada tiap tuturan. Pada tuturan (P2.1) merupakan fungsi bahasa dalam wujud fungsi heuristik yakni, fungsi bahasa yang sering kali disampaikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang menuntut jawaban. Pada tuturan (P2.1) secara tidak langsung penutur ingin mendapatkan sebuah kepastian berupa informasi yang dapat ia terima sebagai pengakuan dari pihak pendengar dalam hal ini mitra tuturnya mengenai pembayaran yang telah penutur lakukan. Selanjutnya, pada tuturan (P2.4) merupakan bentuk tuturan yang mengandung fungsi bahasa representasional yakni fungsi bahasa yang

membuat pernyataan-pernyataan, menyampaikan fakta-fakta dan pengetahuan, menjelaskan atau melaporkan dengan perkataan lain “menggambarkan“ realitas yang sebenarnya. Bentuk tuturan “Ya, lain kali hati-hati ya”, mengindikasikan penutur memberikan sebuah pernyataan yang mengandung makna sebuah penegasan tentang sesuatu hal kepada mitra tuturnya.

Selanjutnya, *propositional content* yang melahirkan *proper idea* berupa pernyataan penutur pada tuturan (P2.2) merupakan bentuk *proper idea* yang diungkapkan oleh penutur dalam menanggapi pernyataan yang dilontarkan oleh mitra tuturnya dalam tuturan (P2.1) sebelumnya. Pada tuturan (P2.2) penutur secara langsung memahami maksud tuturan mitra tuturnya mengenai konteks tuturan yang disampaikan yang mengindikasikan bahwa peserta pertuturan saling memahami peran masing-masing dalam peristiwa komunikasi tersebut.

Pada percakapan 2 proses berbahasa yang terjadi melibatkan penutur dan mitra tutur dalam hal ini pegawai subbag Keuangan Univeritas PGRI Palembang dan mahasiswa yang sedang berinteraksi membahas mengenai registrasi pembayaran kegiatan KKL. Pada tuturan (P2.2), dan (P2.4) merupakan proses berbahasa yang disebut proses dekode berupa penerimaan, perekaman, dan pemahaman mengenai bentuk tuturan yang disampaikan mitra tutur yang timbul akibat dari bentuk tuturan (P2.1), dan (P2.3), yang merupakan proses produksi atau proses rancangan berbahasa atau dapat disebut pula proses encode yang pada tahapannya diawali oleh proses encode semantik yakni proses penyusunan konsep, ide, atau pengertian dilanjutkan dengan encode gramatikal dan encode fonologi, yakni penyusunan unsur bunyi dari kode sebagai lambang bahasa.

Sama halnya seperti yang terjadi pada Percakapan 1 di atas, proses encode yang dilakukan oleh pembicara dan proses dekode yang dilakukan oleh pendengar mulai dari pesan, amanat, atau perasaan, terangkumm dalam suatu konsep yang disebut proses komunikasi. Bentuk komunikasi yang terjadi pada percakapan 2 merupakan bentuk komunikasi dua arah yakni peran pembicara dan pendengar akan saling bertukar posisi sehingga proses encode dan dekode pun terjadi silih berganti pada diri penutur dan mitra tutur mengikuti peran masing-masing dalam peristiwa tutur tersebut.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa dalam turunan yang terjadi antara mahasiswa dan pegawai Universitas PGRI Palembang dalam pelayanan akademik pada loket keuangan Universitas PGRI Palembang memiliki beragam fungsi bahasa yang memiliki tujuan dalam berkomunikasi. Fungsi bahasa yang terbentuk sebagai akibat dari tujuan tuturan yang diungkapkan oleh masing-masing penutur dan mitra tutur dalam peristiwa komunikasi. Seperti fungsi bahasa interaksional yakni fungsi bahasa yang bertugas menjamin dan menantapkan ketahanan, serta melangsungkan komunikasi sosial yang terlihat dari rentetan tuturan yang dihasilkan pada peristiwa tutur antara pegawai subag keuangan dan mahasiswa ketika interaksi berlangsung.

Proses berbahasa yang terjadi melibatkan penutur dan mitra tutur dalam hal ini pegawai subbag Keuangan Universitas PGRI Palembang dan mahasiswa yang sedang berinteraksi merupakan proses berbahasa yang disebut proses dekode berupa penerimaan, perekaman, dan pemahaman serta proses produksi atau proses rancangan berbahasa atau dapat disebut pula proses encode yang pada tahapannya diawali oleh proses encode semantik yakni proses penyusunan konsep, ide, atau pengertian dilanjutkan dengan encode gramatikal dan encode fonologi, yakni penyusunan unsur bunyi dari kode sebagai lambang bahasa. Bentuk komunikasi yang terjadi merupakan bentuk komunikasi dua arah yakni peran pembicara dan pendengar akan saling bertukar posisi sehingga proses encode dan dekode pun terjadi silih berganti pada diri penutur dan mitra tutur mengikuti peran masing-masing dalam peristiwa tutur tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer, Abdul. 2002. *Psikolingustik Kajian Toeretik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer, Abdul. 2007. *Kajian Bahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mahsun. 2005. *Metode Penelitian Bahasa*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Mar'at, Sumsunuwiyati. 2005. *Psikolingustik Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, Hendry Guntur. 2009. *Pengajaran Pragmatik*. Bandung: Angkasa.

