

Model Praktis Kesantunan Berbahasa dalam Pengumuman bagi Penumpang KRL

Winda Setyawati¹

Muhlis Fajar Wicaksana²

Dewi Kusumaningsih³

¹²³Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo

¹ windsty011002@gmail.com

² muhlisfajarwicaksana@gmail.com

³ dewikusumaningsih71@univetbantara.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membangun komunikasi melalui bahasa yang santun bagi penumpang kereta rel listrik sebagai salah satu penghubung kepada konsumen pengguna kereta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, analisis, dan dokumentasi. Data penelitian ini berupa praktik kesantunan bahasa secara verbal dalam pengumuman KRL yang diperoleh melalui pengamatan dan dokumentasi. Sumber data yang didapatkan sebanyak 37 pengumuman verbal di KRL Gawok Solo-Yogyakarta selama 1 jam perjalanan. Teknik pengambilan data dilakukan dengan simak dan rekam kemudian transkripsi serta diklasifikasikan berdasarkan aspek kesantunan berbahasa yang digunakan, meliputi pengumuman "sapaan", pengumuman "himbauan", pengumuman "terima kasih", pengumuman "perintah" yang santun. Selanjutnya, teknik analisis data dilakukan dengan analisis konteks yaitu mengidentifikasi dan mendeskripsikan aspek-aspek kesantunan berbahasa berdasarkan teori Leech. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kesantunan berbahasa telah diupayakan dalam pengumuman di KRL Gawok Solo-Yogyakarta, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Ditemukan 16 kalimat yang mengandung 4 aspek kesantunan bahasa yang terdiri dari pengumuman verbal "sapaan" sebanyak 2 data, pengumuman verbal "himbauan" sebanyak 7 data, pengumuman ucapan "terima kasih" sebanyak 4 data, dan pengumuman verbal "perintah" ditemukan sebanyak 2 data. Peningkatan yang perlu dilakukan meliputi variasi penggunaan kalimat untuk "sapaan, himbauan, terima kasih, perintah".

Kata kunci: kesantunan berbahasa, model kesantunan, fungsi bahasa pengumuman.

Pendahuluan

Kesantunan berbahasa merupakan salah satu aspek penting dalam etika komunikasi. Menurut pandangan para ahli, kesantunan berbahasa dapat dilihat dari bagaimana penutur menyesuaikan ucapannya dengan mitra tutur. Sukmawan (2022) kesantunan berbahasa melibatkan strategi-strategi yang digunakan oleh penutur untuk menjaga "muka" (*face*) lawan bicara, baik muka negatif (keinginan untuk tidak diganggu) maupun muka positif (keinginan untuk dihargai). Sementara Leech dalam Roysa & Kanzunudin (2021) menjelaskan bahwa kesantunan berbahasa melibatkan prinsip-prinsip seperti memaksimalkan keuntungan bagi orang lain, meminimalkan kerugian bagi orang lain, serta memperhatikan status dan peran lawan bicara.

Kesantunan berbahasa dapat diterapkan dalam berbagai konteks komunikasi, baik komunikasi formal maupun informal, termasuk dalam pengumuman publik. Pengumuman publik merupakan salah satu bentuk komunikasi lisan yang disampaikan kepada khalayak ramai dengan tujuan tertentu, seperti memberikan informasi, instruksi,

atau himbauan. Konteks komunikasi dalam pengumuman publik memiliki karakteristik yang unik, di mana penutur (pemberi pengumuman) tidak mengenal secara personal mitra tutur (pendengar/penumpang), serta latar belakang mitra tutur yang beragam.

Salah satu konteks pengumuman publik yang menarik untuk dikaji dari segi kesantunan berbahasa adalah pengumuman dalam layanan transportasi. Transportasi adalah proses yang melibatkan perpindahan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam perjalanan kereta, pengumuman di dalam KRL sering digunakan untuk memberikan informasi kepada penumpang, seperti stasiun berikutnya, perubahan jadwal, atau pengumuman penting lainnya. Pengumuman kereta api merupakan bentuk komunikasi lisan yang disampaikan kepada penumpang kereta api, baik sebelum keberangkatan, selama perjalanan, maupun saat tiba di stasiun tujuan. Pengumuman kereta api memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi, instruksi, dan himbauan terkait perjalanan kereta api, serta mempengaruhi persepsi dan pengalaman penumpang selama perjalanan.

Penelitian tentang kesantunan berbahasa dalam media pengumuman publik, khususnya pengumuman kereta api, masih jarang ditemukan. Belum ada teori spesifik mengenai bahasa yang digunakan dalam pengumuman kereta api, dan kajian tentang kesantunan berbahasa yang dihubungkan dengan bahasa lisan dalam pengumuman masih terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada analisis kesantunan berbahasa dalam komunikasi tertulis, film, dokumen resmi, grup whatsapp (Elra, 2020; Kusumaningsih et al., 2023; Wulansafitri & Syaifudin, 2020; Yanti & Hiasa, 2021). Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji kesantunan berbahasa dalam konteks komunikasi lisan, seperti dalam percakapan sehari-hari atau komunikasi di ranah pendidikan. Namun, penelitian yang secara khusus membahas kesantunan berbahasa dalam pengumuman kereta api masih sangat terbatas. Padahal, pengumuman kereta api merupakan bentuk komunikasi lisan yang penting dan dapat mempengaruhi persepsi serta pengalaman penumpang selama perjalanan.

Pemahami mengenai model praktis kesantunan berbahasa dalam pengumuman, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori kesantunan berbahasa, khususnya dalam konteks komunikasi lisan di ruang publik. Kajian tentang kesantunan berbahasa dalam pengumuman kereta api menjadi penting untuk beberapa alasan. Pertama, pengumuman kereta api merupakan bentuk komunikasi lisan yang disampaikan kepada khalayak ramai, sehingga penggunaan bahasa yang santun dan efektif menjadi sangat penting. Kedua, pengumuman kereta api memiliki peran strategis dalam menyampaikan informasi, instruksi, dan himbauan terkait perjalanan, serta mempengaruhi persepsi dan pengalaman penumpang selama perjalanan. Pemahaman tentang model praktis kesantunan berbahasa dalam pengumuman kereta api dapat memberikan masukan bagi pihak pengelola kereta api untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi dengan penumpang. Selain itu, kajian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori kesantunan berbahasa, khususnya dalam konteks komunikasi lisan di ruang publik.

Aspek kesantunan bahasa diambil berdasarkan teori dari Leech dalam Roysa & Kanzunnudin (2021) kesantunan berbahasa melibatkan beberapa prinsip utama. Pertama, prinsip memaksimalkan keuntungan bagi orang lain atau yang disebut sebagai maksim kemurahan. Prinsip ini menekankan bahwa penutur harus berusaha untuk memaksimalkan keuntungan bagi lawan bicara dan meminimalkan kerugian yang mungkin dialami oleh lawan bicara (Marsela & Hendaryan, 2022). Selanjutnya, menyebutkan prinsip meminimalkan kerugian bagi orang lain atau maksim kedermawanan. Prinsip ini menekankan bahwa penutur harus menggunakan bahasa

yang lebih formal ketika berbicara dengan atasan atau orang yang memiliki status lebih tinggi.

Dalam penelitian ini, akan dijelaskan tentang model praktis kesantunan berbahasa yang akan dikaji mencakup berbagai aspek kesantunan yang digunakan dalam pengumuman KRL Gawok-Yogyakarta. Aspek-aspek kesantunan berbahasa yang diterapkan dalam pengumuman kereta api. Aspek-aspek yang akan dikaji mencakup penggunaan sapaan, ungkapan terima kasih, permintaan maaf, dan lain-lain. Melalui analisis terhadap model praktis kesantunan berbahasa dalam konteks komunikasi lisan di ruang publik, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana prinsip-prinsip kesantunan berbahasa diterapkan.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang penggunaan bahasa santun dalam pengumuman di KRL Gawok Solo-Yogyakarta. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena secara detail dan mendalam (Moleong, 2017:6). Tujuan utama penelitian adalah membangun komunikasi melalui bahasa yang santun bagi penumpang kereta rel listrik sebagai salah satu penghubung kepada konsumen pengguna kereta. Data penelitian diperoleh melalui pengamatan dan dokumentasi. Teknik pengolahan data dilakukan dengan transkripsi (merekam pengumuman yang disampaikan petugas KRL) dan pengkategorian aspek-aspek kesantunan berbahasa yang digunakan. Informasi yang didapatkan selama 1 jam perjalanan dari stasiun Gawok menuju Yogyakarta yaitu 37 pengumuman verbal yang disampaikan petugas KRL sebagai sumber data penelitian.

Keabsahan data menggunakan triangulasi pengamat untuk memeriksa kebasahan data penelitian yang didapatkan dari teknik rekam-transkripsi (Sugiyono, 2019:109). Analisis data dalam penelitian kualitatif harus diproses melalui telaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber pengamatan yang sudah diubah dalam bentuk teks (Moleong, 2017: 190). Analisis data pertama dilakukan dengan 1) reduksi data, penulis mengumpulkan seluruh data kemudian mereduksi data yang mengandung kesantunan bahasa agar dapat dikategorikan sesuai dengan jenis dan maknanya, 2) kategorisasi, penulis menggolongkan data ke dalam berbagai jenis kesantunan bahasa untuk memudahkan penelitian meliputi penggunaan kalimat "sapaan", kalimat "himbauan", kalimat ucapan "terima kasih", kalimat "perintah" yang santun.

Hasil

Berdasarkan data penelitian berupa aspek-aspek kesantunan berbahasa yang diperoleh dari 37 pengumuman verbal yang disampaikan petugas KRL Gawok-Yogyakarta selama 1 jam. Dikategorikan menjadi 4 aspek kesantunan berbahasa yaitu pengumuman "sapaan", pengumuman "himbauan", pengumuman ucapan "terima kasih", dan pengumuman "perintah". Ditemukan 16 data yang mengandung 4 aspek kesantunan bahasa yang terdiri dari pengumuman "sapaan" sebanyak 2 data, pengumuman "himbauan" sebanyak 7 data, pengumuman tentang ucapan "terima kasih" sebanyak 4 data, dan pengumuman "perintah" ditemukan sebanyak 2 data. Berikut hasil analisis data dalam penelitian ini dalam bentuk tabel:

1. Aspek Kesantunan Bahasa Menggunakan Kalimat Sapaan

Tabel 1. Kalimat Sapaan

No	Kalimat Temuan	Diucapkan
1.	Pelanggan yang terhormat,	7x
2.	Para pelanggan	1x

Ada 2 jenis atau aspek kesantunan bahasa dalam pengumuman terkait "sapaan" yang muncul, yaitu "pelanggan yang terhormat" dan "para pelanggan". Kedua sapaan tersebut termasuk ke dalam sapaan tidak langsung (impersonal) karena tidak menyebutkan nama atau identitas individu secara spesifik. Penggunaan sapaan "para pelanggan" menunjukkan adanya upaya untuk menghormati dan menghargai status penumpang sebagai pelanggan atau konsumen layanan KRL, bukan hanya sekadar "penumpang" dengan konotasi penggunaan yang bersifat sementara atau sekali pakai. Hal ini dikarenakan KRL merupakan moda transportasi yang menjadi rutinitas sehari-hari bagi banyak orang, sehingga lebih tepat untuk menyebut mereka sebagai "pelanggan" yang secara rutin menggunakan jasa KRL.

Penggunaan sapaan "pelanggan yang terhormat" kata yang terhormat merupakan bentuk kesantunan bahasa yang maksimal. Kata "yang terhormat" menunjukkan penghormatan dan penghargaan yang tinggi terhadap status penumpang sebagai pelanggan atau konsumen layanan KRL. Dengan demikian, pemilihan sapaan "pelanggan yang terhormat" menunjukkan tingkat kesantunan bahasa yang maksimal dalam pengumuman KRL. Hal ini mencerminkan upaya penyedia layanan untuk menunjukkan perhatian, penghargaan, dan penghormatan yang setinggi-tingginya kepada para pelanggan atau penumpang setianya. Penggunaan sapaan ini dapat dipandang sebagai strategi komunikasi untuk membangun citra positif, meningkatkan kepuasan, serta memelihara hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pengguna jasa KRL.

2. Aspek Kesantunan Bahasa Menggunakan Kalimat Himbauan

Tabel 2. Kalimat Himbauan

No	Kalimat Temuan	Diucapkan
1.	Awas hati-hati pintu akan segera dibuka!	14x
2.	Hati-hati pintu kereta akan segera ditutup!	14x
3.	Hati-hati ketika akan turun, perhatikan celah antara peron dengan kereta.	8x
4.	Awas hati-hati dimohon untuk tidak bersandar pada pintu-pintu kereta!.	7x
5.	Agar menciptakan suasana nyaman selama perjalanan commuter Line, dan dihimbau untuk selalu mengikuti aturan dan tata tertib selama perjalanan,	1x
6.	dimohon untuk tidak duduk dilantai kereta dengan kursi lipat atau alas lainnya karena tempat yang anda gunakan mengganggu pelanggan lain yang berdiri	2x
7.	Dihimbau kepada pelanggan yang membawa putra dan putri, dimohon untuk selalu mengawasi dan memperhatikan saat perjalanan, demi keselamatan saat naik dan turun kereta.	2x

Berdasarkan hasil temuan dalam pengumuman, ada aspek kesantunan bahasa yang juga terlihat dari penggunaan kalimat himbauan atau ajakan. Kalimat himbauan atau ajakan dalam pengumuman cenderung disusun dengan memperhatikan panjang-pendeknya kalimat.

Semakin panjang struktur kalimat himbauan atau ajakan, maka dalam konteks komunikasi hal tersebut dinilai semakin santun. Hal ini dikarenakan kalimat yang lebih panjang cenderung mengandung lebih banyak kata-kata yang berfungsi untuk memperhalus atau meningkatkan tingkat kesopanan dalam penyampaian.

Kalimat himbauan dengan menggunakan kata awa seperti pada kalimat himbauan "Awas hati-hati pintu akan segera dibuka!" memiliki makna himbuan yang bahaya karena memiliki makna himbuan yang mengindikasikan adanya situasi berbahaya yang perlu diwaspadai oleh penumpang. Penggunaan kata "awas" dalam konteks ini menunjukkan urgensi dan pentingnya bagi penumpang untuk berhati-hati dan waspada. Kata "awas" biasanya digunakan untuk memberi peringatan akan adanya bahaya atau situasi yang berpotensi membahayakan. Dalam kasus pintu kereta yang akan segera dibuka atau ditutup, situasi ini memang berisiko tinggi bagi penumpang jika tidak berhati-hati. Pintu yang terbuka atau tertutup tiba-tiba dapat menyebabkan penumpang terjepit, terjatuh, atau mengalami cedera lainnya.

Lalu untuk kalimat himbauan "Dihimbau kepada pelanggan yang membawa putra dan putri, dimohon untuk selalu mengawasi dan memperhatikan saat perjalanan, demi keselamatan saat naik dan turun kereta." Himabaun ini memfokuskan kepada pelanggan untuk memperhatikan anak-anaknya karena nak-anak membutuhkan pengawasan yang lebih intensif saat berada di lingkungan publik seperti di dalam kereta. Anak-anak cenderung lebih aktif, kurang berhati-hati, dan tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang risiko dan bahaya yang mungkin ada.

Lain halnya dengan kalimat himbauan "Agar menciptakan suasana nyaman selama perjalanan commuter Line, dan dihimbau untuk selalu mengikuti aturan dan tata tertib selama perjalanan," berarti terjadi kesantunan bahasa karena penguatan topiknyanya untuk mengikuti aturan KRL. Penggunaan kalimat himbauan yang halus dan santun ini menunjukkan upaya pihak pengelola KRL untuk menyampaikan pesan dengan cara yang lebih persuasif dan kooperatif. Daripada memberikan perintah langsung, kalimat ini lebih meminta dan mengajak penumpang untuk berpartisipasi dalam menciptakan suasana nyaman selama perjalanan. kalimat himbauan "dimohon untuk tidak duduk di lantai kereta dengan kursi lipat atau alas lainnya karena tempat yang anda gunakan mengganggu pelanggan lain yang berdiri," berarti terjadi kesantunan bahasa karena penguatan topiknyanya untuk mengikuti aturan KRL dengan menekankan bahwa tidak duduk di lantai kereta adalah demi kenyamanan bersama. Penggunaan kalimat "dimohon untuk tidak duduk" menunjukkan adanya kesantunan dalam menyampaikan pesan, tidak memaksa atau memerintah secara langsung. Kata "dimohon" memberikan kesan yang lebih halus dan meminta kerja sama penumpang, bukan sekedar menyampaikan larangan.

3. Aspek Kesantunan Bahasa Menggunakan Kalimat Ucapan Terima Kasih

Tabel 3 Kalimat Ucapan Terima Kasih

No	Kalimat Temuan	Diucapkan
1.	Terima kasih telah tidak merokok didalam commuter Line	1x
2.	Terima kasih telah menggunakan layanan KAI commuter.	8x
3.	Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.	3x
4.	Kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan anda dalam menggunakan jasa layanan KAI commuter.	1x

Aspek kesantunan bahasa berikutnya adalah ucapan terima kasih. Terdapat 4 pengumuman yang menggunakan kalimat ucapan terima kasih namun dari keempat kalimat tersebut memiliki kesantunan dan makna yang berbeda. Kalimat "erima kasih telah tidak merokok di dalam commuter Line" Kalimat ini menunjukkan kesantunan bahasa dalam menyampaikan larangan merokok di dalam kereta KRL. Penggunaan "terima kasih" sebagai pembuka kalimat menciptakan kesan yang lebih positif dan menghargai penumpang yang telah mematuhi aturan. "telah tidak merokok" memberikan penekanan pada perilaku yang diharapkan, yaitu tidak merokok, dengan nada yang lebih halus daripada hanya menggunakan "dilarang merokok." Kata "di dalam commuter Line" juga memberikan konteks yang jelas, sehingga penumpang memahami di mana larangan tersebut berlaku.

Kalimat "Terima kasih telah menggunakan layanan KAI commuter." Kalimat ini menunjukkan kesantunan bahasa dalam bentuk ucapan terima kasih kepada penumpang yang telah menggunakan layanan KAI commuter. Penggunaan "terima kasih" di awal kalimat mencerminkan penghargaan dan apresiasi pihak pengelola terhadap penumpang. Hal ini dapat membuat penumpang merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Kalimat "telah menggunakan layanan KAI commuter" menonjolkan fokus pada KAI sebagai penyedia jasa layanan. Hal ini dapat menimbulkan kesan bahwa pihak KAI commuter sangat menghargai kepercayaan dan kesetiaan penumpang yang telah menggunakan layanan mereka. Selanjutnya "Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih." Kalimat ini menunjukkan kesantunan bahasa dalam bentuk ucapan terima kasih yang bersifat netral dan umum untuk seluruh penumpang. kalimat "atas perhatian dan kerjasamanya" menunjukkan apresiasi terhadap dua hal, yaitu perhatian dan kerjasama penumpang. Hal ini dapat mencakup berbagai bentuk partisipasi dan dukungan penumpang terhadap layanan KRL. Kalimat ucapan terima kasih yang terakhir "Kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan anda dalam menggunakan jasa layanan KAI commuter." Kalimat ini menunjukkan kesantunan bahasa yang lebih panjang dan lebih sopan dalam bentuk ucapan terima kasih kepada penumpang. Penggunaan "kami mengucapkan" memberikan kesan yang lebih formal dan resmi, daripada hanya "terima kasih" saja. Kalimat "atas kepercayaan anda" mengindikasikan penghargaan terhadap kepercayaan yang diberikan penumpang dalam menggunakan jasa layanan KAI commuter. Hal ini dapat menimbulkan kesan bahwa pihak pengelola menghargai loyalitas dan dukungan penumpang.

4. Aspek Kesantunan Bahasa Menggunakan Kalimat Perintah

Tabel 4. Kalimat Perintah

No	Kalimat Temuan	Diucapkan
1.	Sebelum turun periksa kembali barang bawaan anda,	8x
2.	Pastikan tidak ada yang tertinggal atau tertukar didalam rangkaian kereta.	8x

Dalam aspek kesantunan berbahasa, pemilihan kata dan struktur kalimat perintah memiliki pengaruh yang signifikan. Dua contoh kalimat perintah yang dianalisis menunjukkan upaya untuk menyampaikan instruksi dengan cara yang lebih halus dan santun. Kalimat pertama, "Sebelum turun periksa kembali barang bawaan anda," memberikan konteks yang jelas bagi penumpang, yaitu "Sebelum turun." Penggunaan kata "periksa kembali" terdengar lebih halus daripada sekedar "periksa." Selain itu, frasa "barang bawaan anda" menunjukkan penghargaan terhadap kepemilikan penumpang, sehingga membuat kalimat tersebut terdengar lebih santun.

Kalimat kedua, "Pastikan tidak ada yang tertinggal atau tertukar di dalam rangkaian kereta," juga menunjukkan upaya untuk menyampaikan perintah dengan cara yang lebih halus. Kata "Pastikan" memberikan kesan perintah yang lebih lembut daripada "Jangan biarkan." Frasa "tidak ada yang tertinggal atau tertukar" juga menunjukkan perhatian terhadap barang-barang penumpang tanpa menyalahkan secara langsung. Penggunaan konteks "di dalam rangkaian kereta" semakin memperjelas arah perintah tersebut.

Secara keseluruhan, kedua kalimat perintah ini menunjukkan bahwa penyampaian instruksi atau arahan dapat dilakukan dengan lebih santun dan tidak terkesan memaksa. Penggunaan kata-kata dan frasa yang lebih halus, serta pemberian konteks yang jelas, dapat membantu menciptakan kesan yang lebih positif dan kooperatif antara pengelola dan penumpang. Hal ini penting untuk menjaga hubungan yang baik dan meningkatkan kepatuhan terhadap instruksi yang diberikan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis terhadap 37 teks pengumuman di KRL Gawok Solo-Yogyakarta, ditemukan 4 aspek kesantunan bahasa yang digunakan oleh petugas KRL untuk memberikan informasi kepada pengguna atau pelanggan KRL diantaranya yaitu pengumuman "sapaan", pengumuman "himbauan", pengumuman "terima kasih", dan pengumuman "perintah". Ditemukan 16 data yang mengandung 4 aspek kesantunan bahasa yang terdiri dari pengumuman "sapaan" sebanyak 2 data, pengumuman "himbauan" sebanyak 7 data, pengumuman tentang ucapan "terima kasih" sebanyak 4 data, dan pengumuman "perintah" ditemukan sebanyak 2 data.

Aspek kesantunan berbahasa yang pertama adalah kalimat "sapaan". Kalimat sapaan digunakan untuk menyapa atau mengucapkan salam kepada orang lain. Ditemukan 2 data sapaan yang diucapkan oleh petugas KRL dari stasiun Gawok menuju Yogyakarta. Salah satu contoh kalimat sapaan yang ditemukan adalah "Pelanggan yang terhormat". Kalimat ini digunakan untuk menyapa pelanggan dengan nada hormat dan sopan. Penggunaan kata "terhormat" menunjukkan penghargaan dan penghormatan terhadap pelanggan. Selain itu, ditemukan juga kalimat "Diinformasikan kepada para pelanggan".

Aspek sapaan kedua yaitu kalimat "himbauan" ditemukan paling banyak dalam penelitian ini sebanyak 7 kalimat. Kalimat himbauan berupa kalimat ajakan, seruan, atau memberikan himbauan kepada orang agar melakukan suatu tindakan. Dihimbau kepada pelanggan yang membawa putra dan putri, dimohon untuk selalu mengawasi dan memperhatikan saat perjalanan, demi keselamatan saat naik dan turun kereta." Himbauan ini ditujukan kepada penumpang yang membawa anak-anak, agar selalu mengawasi dan memperhatikan mereka saat naik dan turun kereta, demi menjaga keselamatan. "Hati-hati ketika akan turun, perhatian celah antara peron dengan kereta." Peringatan ini mengingatkan penumpang untuk berhati-hati saat akan turun dari kereta, dan memperhatikan celah antara peron dan kereta. "Awat hati-hati dimohon untuk tidak bersandar pada pintu-pintu kereta." Himbauan ini meminta penumpang untuk tidak bersandar pada pintu-pintu kereta, karena hal ini dapat berbahaya. "Hati-hati pintu kereta akan segera ditutup." Peringatan ini mengingatkan penumpang bahwa pintu kereta akan segera ditutup, sehingga mereka harus berhati-hati. "Agar menciptakan suasana nyaman selama perjalanan commuter Line, dan dihimbau untuk selalu mengikuti aturan dan tata tertib selama perjalanan." Himbauan ini bertujuan untuk menciptakan suasana nyaman selama perjalanan dengan meminta penumpang untuk selalu mematuhi aturan dan tata tertib. "Awat hati-hati pintu akan segera dibuka." Peringatan ini mengingatkan penumpang untuk berhati-hati karena pintu kereta akan segera dibuka. "dimohon untuk tidak duduk dilantai kereta dengan kursi lipat atau alas lainnya karena tempat yang anda gunakan mengganggu pelanggan lain yang berdiri". Himbauan ini

meminta penumpang untuk tidak duduk di lantai kereta dengan menggunakan kursi lipat atau alas lainnya, karena hal tersebut dapat mengganggu penumpang lain yang berdiri.

Aspek ketiga yaitu ucapan "terima kasih" ditemukan 4 kalimat. Pertama, terdapat ucapan terima kasih kepada penumpang atas perhatian dan kerjasamanya, yang diucapkan sebanyak 3 kali. Kedua, ucapan terima kasih kepada penumpang yang telah menggunakan layanan KAI Commuter, yang diucapkan sebanyak 8 kali. Ketiga, ucapan terima kasih karena penumpang tidak merokok di dalam commuter line, yang diucapkan 1 kali. Terakhir, terdapat ucapan terima kasih atas kepercayaan penumpang dalam menggunakan jasa layanan KAI Commuter, yang diucapkan 1 kali. Secara keseluruhan, kalimat-kalimat tersebut merupakan ungkapan apresiasi dan penghargaan dari pihak KAI Commuter kepada penumpang atas kontribusi dan partisipasi mereka dalam menjaga ketertiban, kenyamanan, dan keselamatan selama.

Aspek kesantunan berbahasa yang terakhir adalah kalimat "perintah" ditemukan sebanyak 2 kalimat. "Sebelum turun periksa kembali barang bawaan anda" Kalimat ini merupakan sebuah himbauan kepada penumpang commuter line untuk memeriksa kembali barang bawaan mereka sebelum turun dari kereta. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa penumpang tidak ada yang tertinggal atau melupakan barang pribadinya di dalam kereta. "Pastikan tidak ada yang tertinggal atau tertukar didalam rangkaian kereta" Kalimat ini juga merupakan sebuah himbauan kepada penumpang commuter line untuk memastikan tidak ada barang bawaan mereka yang tertinggal atau tertukar di dalam rangkaian kereta. Tujuannya adalah untuk mencegah penumpang kehilangan atau salah membawa barang miliknya setelah turun dari kereta. Secara keseluruhan, kedua kalimat sapaan tersebut merupakan bentuk perhatian dan kepedulian pihak KAI Commuter terhadap kenyamanan dan keamanan penumpang selama melakukan perjalanan. Hal ini dilakukan agar penumpang dapat terhindar dari kehilangan atau kelalaian terhadap barang bawaan mereka.

Aspek yang ditemukan dalam penelitian ini sama dengan kesantunan bahasa yang di analisis oleh Mugrib (2020), yang menyatakan bahwa banyak pengumuman yang ada di tansprotasi umum seperti meminta, memohon, mengajak, menekankan, menyuruh, mengarahkan, mewajibkan, melarang, mengingatkan. Petugas awak kapal melakukan kegiatan pengumuman secara menyeluruh sama dengan para petugas kereta api pun kemungkinan akan memanfaatkan strategi kesantunan berbahasa yang mirip saat berinteraksi dengan penumpang. Agar kesantunan berbahasa dalam pengumuman KRL Gawok Solo-Yogyakarta dapat ditingkatkan secara optimal, perlu dilakukan beberapa perbaikan, di antaranya: 1) Meningkatkan variasi penggunaan model kata-kata santun; 2) Menambah variasi dalam model kalimat sapaan, himbauan, ucapan terima kasih dan perintah; 3) Meningkatkan keramahan dan kehangatan dalam penyampaian; 4) Memberikan pelatihan khusus bagi petugas KRL dalam hal kesantunan berbahasa. Selain itu, penggunaan teknik "berbicara dari hati ke hati" dengan menyampaikan pesan yang lebih personal dan empatik juga dapat menciptakan kesan bahwa petugas KRL benar-benar memperhatikan dan peduli terhadap kondisi serta kebutuhan penumpang. (Kholifah, N. N., Kusumaningsih, D., Wicaksana, M. F., & Areza, 2023).

Penggunaan bahasa daerah atau dialek lokal yang akrab dan mudah dipahami penumpang dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan keakraban dan keramahan penyampaian informasi. Hal ini dapat membantu mengurangi jarak antara petugas KRL dan penumpang, sehingga tercipta suasana lebih hangat dan bersahabat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yanti & Hiasa (2021) tentang implementasi kesantunan berbahasa pedagang yang menemukan bahwa penggunaan kata "tolong", "mohon", dan "harap" juga merupakan strategi kesantunan yang bisa digunakan dalam pengumuman di

stasiun kereta api untuk meminta atau menghimbau penumpang dengan cara yang santun. Selanjutnya, penelitian Irda et al (2022) juga menunjukkan bahwa penggunaan kata "silakan", "mari", dan "ayo", serta kalimat persuasif dapat meningkatkan keramahan dalam penyampaian pengumuman di terminal bus. Dengan menggunakan kata-kata tersebut, petugas seolah-olah mengajak dan mengimbau penumpang dengan cara yang lebih santai dan bersahabat. Temuan serupa juga diperoleh dalam studi Pradana (2022) yang menganalisis kesantunan berbahasa dalam pengumuman di bandara, di mana petugas bandara menggunakan kata "diharapkan", "dipersilakan", dan "dimohon", serta kalimat tidak langsung untuk menyampaikan instruksi atau larangan kepada penumpang. Penggunaan kata-kata tersebut lebih santun dibandingkan dengan kalimat perintah langsung yang terkesan memaksa.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan dalam pengumuman KRL selama 1 jam dari Stasiun Gawok menuju Yogyakarta, ditemukan 37 pengumuman verbal yang disampaikan oleh petugas KRL. Pengumuman-pengumuman tersebut dapat dikategorikan ke dalam 4 aspek kesantunan berbahasa, yaitu pengumuman "sapaan", pengumuman "himbauan", pengumuman ucapan "terima kasih", dan pengumuman "perintah". Dari 37 pengumuman verbal yang ditemukan, terdapat 16 data yang mengandung 4 aspek kesantunan berbahasa tersebut. Penelitian ini menemukan 2 kalimat sapaan yang diucapkan sebanyak 9 kali, 7 kalimat himbauan yang diucapkan sebanyak 48 kali, 4 kalimat ucapan terima kasih yang diucapkan sebanyak 13 kali, serta 2 kalimat perintah yang diucapkan sebanyak 16 kali. Temuan ini menunjukkan bahwa petugas KRL berupaya untuk menyampaikan pengumuman dengan memperhatikan aspek-aspek kesantunan berbahasa, seperti penggunaan kalimat sapaan yang santun, himbauan yang jelas, ucapan terima kasih yang tulus, serta perintah yang disampaikan dengan bijak. Selain itu kesantunan bahasa yang digunakan juga disesuaikan dengan struktur kalimat yang signifikan yaitu lebih panjang kalimat maka akan lebih sopan atau santun bahasa yang digunakan. Hal ini dapat berkontribusi pada terciptanya suasana yang lebih formal, sopan, dan nyaman bagi penumpang selama perjalanan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih khusus kami sampaikan kepada pihak PJKA yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian. Bapak Muhlis Fajar Wicaksana dan Ibu Dewi Kusumaningsih selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi dan semangat serta arahan untuk selalu belajar.

Daftar Pustaka

- Angraini, A. S., Rustinar, E., Kusumaningsih, D., Gunawan, H., & Atmaja, O. K. (2023). Meningkatkan Kesantunan Siswa Melalui Penggunaan Tindak Tutur Direktif di Sekolah. *Esensi Pendidikan Inspiratif*, 5(4). <https://journalpedia.com/1/index.php/epi/article/view/413>
- Aprilina, L., Wardarita, R., & Rukiyah, S. (2022). Kesantunan Berbahasa dalam Novel Seputih Hati Yang Tercabik Karya Ratu Wardarita. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 8(2), 758-766. <https://doi.org/10.31949/educatio.v8i2.2250>

- Atik Wahyuni, S. T., Mudjanarko, I. H. S. W., & St, M. T. (2020). *Transportasi Publik: dari Sisi Perempuan*. Scopindo Media Pustaka.
- Elra, Y. M. (2020). *Kesantunan Berbahasa Sopir, Calo, dan Penumpang di Lingkungan Terminal Bus Antarkota di Kabupaten Solok Selatan: Tinjauan Pragmatik*. Disertasi. Universitas Andalas.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Myria Publisher.
- Haeri, Z. (2021). *Kesantunan Berbahasa Pada Media Jejaring Sosial (Whatsapp) Studi Kasus Grup (Whatsapp) Bahasa Indonesia Di Kampus UTM Mataram*. *Jurnalistrendi: Jurnal Linguistik, Sastra, dan Pendidikan*, 6(2). <https://ejournal.unwmataram.ac.id/index.php/trendi/citationstylelanguage/get/modern-language-association?submissionId=781>
- Irda, I., Emilda, E., & Maulidawati, M. (2022). *Kesantunan Berbahasa Sopir Dan Kondektur Di Lingkungan Terminal Lhokseumawe*. *KANDE Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 2(2), 195-206. DOI: <https://doi.org/10.29103/jk.v2i2.5465>
- Kholifah, N. N., Kusumaningsih, D., Wicaksana, M. F., & Areza, R. J. (2023). *Memperjelas Tindak Tutur Asertif melalui Penggunaan Deiksis dalam Webseries Imperfect 2 Episode 1-3*. *Jurnal Onoma: Pendidikan, Bahasa, dan Sastra*, 9(2), 995-1011. <https://e-journal.my.id/onoma/article/view/2836>
- Krisdamarjati, Y. A (2021). *KRL Solo-Jogja, Era Baru Transportasi Antarkota di Indonesia*. Dikases pada tanggal 24 Februari 2024 pukul 14.50 WIB. <https://www.kompas.id/baca/riset/2021/02/02/krl-solo-jogja-era-baru-transportasi-antarkota-di-indonesia>
- Kusumaningsih, D., Hanifah, R. L., Muryati, S., Septiari, W. D., & Sudiatmi, T. (2023). *Implementasi Pendidikan Karakter dalam Masyarakat melalui Teknik Menyelipkan Kesantunan Berbahasa dalam Percakapan di Grup Whatsapp "Suara Hati dalam Puisi"*. *Jurnal Pendidikan: Riset dan Konseptual*, 7(2), 225-237. https://doi.org/10.28926/riset_konseptual.v7i2.696
- Logan, K. G., Nelson, J. D., McLellan, B. C., & Hastings, A. (2021). *Japan and the UK: Emission predictions of Electric and Hydrogen Trains to 2050*. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 10, 100344. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100344>
- Marlinda, S. (2020). *Pelanggaran Maksim Kesantunan Berbahasa dalam Novel Ronggeng Dukuh Paruk Karya Ahmad Tohari dan Implikasinya Terhadap Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA*. Tesis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Marsela, A., & Hendaryan, H. (2022). *Kesantunan Berbahasa Dalam Acara Dua Sisi Episode Cap Gubernur Pembohong*. *Diksatrasia: Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 6(2), 196-205. <https://doi.org/10.25157/diksatrasia.v6i2.7829>
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mugrib, N. C. (2020). *Tindak Tutur Direktif dan Kesantunan Berbahasa Pada Komunikasi Transportasi Laut*. Disertasi. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Najichah, A. F., & Nurfadilah, K. D. (2021). *Pelanggaran Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Melalui Pesan Whatsapp Antara Mahasiswa dan Dosen*. *Mahakarya: Student's Journal of Cultural Sciences*, 2(2), 71-79. <https://doi.org/10.22515/mjmib.v2i2.4859>
- Nur, K. Z. (2019). *Kesalahan Bentuk dan Pilihan Kata dalam Penggunaan Bahasa Indonesia di Ruang Publik di Provinsi Lampung*. *Kelasa*, 14(2), 259-274. <https://pdfs.semanticscholar.org/ec0b/b2e17f4e5e624f7dbcd38e5ad46cea19216b.pdf>

- Pradana, F. I. (2022). Analisis Penggunaan Strategi Kesantunan Petugas Check In Counter Di Bandar Udara Yogyakarta International Airport. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(1), 82-88. DOI: <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i1.572>
- Pramujiono, A., Suhari, S. H., Rachmadtullah, R., Indrayanti, T., & Setiawan, B. (2020). Kesantunan Berbahasa, Pendidikan Karakter, dan Pembelajaran Yang Humanis. *Indocamp*.
- Roysa, M., & Kanzunudin, M. (2021). Bentuk Kesantunan Tuturan Pendidik dengan Peserta Didik dalam Interaksi Pembelajaran. *KREDO: Jurnal Ilmiah Bahasa dan Sastra*, 4(2), 311-328. <https://doi.org/10.24176/kredo.v4i2.5850>
- Sejahtera, Puspa. (2018). Tindak Tutur Ilokusi pada Papan Pengumuman Stasiun Kereta Api di Banten. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabet.
- Sukmawan, R. (2022). Bagaimana Muka diwujudkan dalam Interaksi Komunikasi pada Pertunjukan Wayang Sukuraga. *PRASASTI: Journal of Linguistics*, 7(2), 227-242. <https://doi.org/10.20961/prasasti.v7i2.55894>
- Sukmayani, N. S. (2023). Monograf Kesantunan Bahasa. Deepublish.
- Wahyuni, S. (2020). Kesalahan Berbahasa dalam Bidang Pariwisata di Ruang Publik Kabupaten Rembang (The Misspelling of Indonesian Language in Rembang Regency Public Space on Tourism Area). *Jalabahasa*, 16(2), 159-170. <https://doi.org/10.36567/Jalabahasa.V16i2.643>
- Wicaksana, M. F., & Sudiatmi, T. (2021). Budaya Kearifan Lokal pada Cerita Rakyat Islami sebagai Bahan Ajar Bahasa Indonesia (Local Wisdom Culture in Islamic Folklore as An Indonesian Language Teaching Material). *Sawerigading*, 21(1), 45-53. <https://doi.org/https://doi.org/10.26499/sawer.v27i1.865>
- Widiyanto, G., & Kemdikbud, P. B. (2018). Pemakaian Bahasa Indonesia dalam Lanskap Linguistik di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. In *Prosiding Seminar dan Lokakarya Pengutamaan Bahasa Negara Lanskap Bahasa Ruang Publik: Dimensi Bahasa, Sejarah, dan Hukum* (pp. 71-83).
- Widiyantoro, D. (2021). Studi Kapasitas Daya Angkut Material dengan Kereta Api Terhadap Angkutan Barang/Material Koridor Makassar Pare= Analysis Study of The Characteristic of Makassar Pare-Pare Railroad Material Carrying Capacity. Disertasi. Universitas Hasanuddin
- Wulansafitri, I., & Syaifudin, A. (2020). Kesantunan Berbahasa dalam Tuturan Film My Stupid Boss 1. *Jurnal Sastra Indonesia*, 9(1), 21-27. <https://doi.org/10.15294/jsi.v9i1.33847>
- Yanti, N., & Hiasa, F. (2021). Implementasi Kesantunan Berbahasa Pedagang Ikan Di Kawasan Pesisir Kota Bengkulu. *Ranah: Jurnal Kajian Bahasa*, 10(1), 73-85. DOI: <https://doi.org/10.26499/rnh.v10i1.983>