



**CAMPUR KODE SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI
CUSTOMER SERVICE
(Studi Kasus Nokia Care Centre Bimasakti Semarang)**

Skripsi
Diajukan untuk menempuh ujian Sarjana Program Strata 1
dalam Ilmu Sastra Indonesia

Disusun Oleh:
RATNA MAULIDINI
A2A002035

**FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2007**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bahasa sebagai wahana komunikasi digunakan setiap saat. Bahasa merupakan alat komunikasi antara anggota masyarakat berupa lambang bunyi yang dihasilkan oleh alat ucap manusia (Keraf, 1982:19). Manusia menggunakan bahasa dalam komunikasi dengan sesamanya pada seluruh bidang kehidupan.

Sebagai alat komunikasi dengan sesamanya bahasa terdiri atas dua bagian yaitu bentuk atau arus ujaran dan makna atau isi. Bentuk bahasa adalah bagian dari bahasa yang diserap panca indera entah dengan mendengar atau membaca. Sedangkan makna adalah isi yang terkandung didalam bentuk-bentuk tadi, yang dapat menimbulkan reaksi tertentu (Keraf,1982:6)

Hubungan antara bahasa dengan sistem sosial dan sistem komunikasi sangat erat. Sebagai sistem sosial pemakaian bahasa dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti usia, tingkat pendidikan, tingkat ekonomi dan profesi. Sedangkan sebagai sistem komunikasi, pemakaian bahasa dipengaruhi oleh faktor situasional yang meliputi siapa yang berbicara dengan siapa, tentang apa (topik) dalam situasi bagaimana, dengan tujuan apa, jalur apa (tulisan, lisan) dan ragam bagaimana (Nababan, 1986:7)

Berdasarkan sarana tuturnya bahasa dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu bahasa lisan dan bahasa tulisan. Pada bahasa lisan pembicara dan pendengar saling berhadapan secara langsung sehingga mimik, gerak dan intonasi pembicara dapat memperjelas maksud yang akan disampaikan. Sedangkan untuk bahasa

tulisan walaupun penulis dan pembaca tidak berhadapan langsung, tulisan dapat dimengerti oleh pembaca berkat penggunaan tanda baca, penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

Lindgren sebagaimana dikutip Poejosoedarmo (1073:30) mengatakan bahwa fungsi bahasa yang paling mendasar adalah alat pergaulan dan perhubungan manusia. Baik tidaknya jalinan komunikasi antara manusia ditentukan oleh baik tidaknya bahasa mereka.

Seorang petugas *customer service* dalam hal ini bertindak sebagai penutur dituntut memiliki kemahiran berbahasa, terutama secara lisan. Kemampuan berbahasa sangat berguna bagi petugas *customer service*, agar ia dapat memetakan makna kalimat yang akan ia sampaikan dan untuk memahami makna kalimat yang diucapkan oleh mitra bicaranya. Dengan demikian seorang individu disamping memiliki kompetensi komunikasi juga dituntut memiliki kompetensi lain yang lebih luas daripada kompetensi komunikasi (Hymes:1972).

Bahasa sebagai objek dalam sosiolinguistik tidak dilihat atau didekati sebagai bahasa, sebagaimana linguistik umum tetapi sebagai sarana komunikasi dalam masyarakat. Dalam masyarakat manusia bahasa merupakan faktor yang penting untuk menentukan lancar tidaknya suatu komunikasi. Oleh karena itu ketepatan berbahasa sangat diperlukan demi kelancaran komunikasi. Ketepatan berbahasa tidak hanya berupa ketepatan memilih kata dan merangkai kalimat tetapi juga ketepatan melihat situasi. Artinya seorang pemakai bahasa selalu harus tahu bagaimana menggunakan kalimat yang baik atau tepat., juga harus melihat

dalam situasi apa dia berbicara:kapan; kapan; dimana; dengan siapa; untuk tujuan apa dan sebagainya.

1.2 Permasalahan

Berdasarkan uraian diatas ada beberapa permasalahan yang dikaji oleh penulis diantaranya :

1. Wujud dan tipe campur kode apa yang terjadi pada tuturan *Customer Service* saat berkomunikasi?
2. Faktor-faktor apa yang menyebabkan terjadinya campur kode pada komunikasi *Customer Service* dengan pelanggan ?
3. Apakah fungsi campur kode dalam strategi komunikasi pada *Customer Service* dengan pelanggan ?

1.3 Alasan Pemilihan Judul

Ketertarikan penulis untuk meneliti komunikasi antara *Customer Service* dan pelanggan merupakan dialog yang menarik karena seorang *Customer Service* harus dapat meyakinkan dan memberi kepercayaan pada pelanggan. Hal ini didukung dengan adanya fenomena bahasa yang digunakan. Fenomena bahasa tersebut berupa campur kode.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Merujuk pada topik campur kode pada *Customer Service*, penulis membatasi penelitian pada hal-hal berikut :

1. Pencarian data berwujud campur kode dalam proses komunikasi, data dalam penelitian ini merupakan studi kasus pada *Customer Service* .
2. Mengidentifikasi faktor-faktor kebahasaan dan *non*-kebahasaan yang mempengaruhi penggunaan campur kode tersebut.

1.5 Tinjauan Pustaka

Penelitian terhadap campur kode sebagai strategi komunikasi masih sedikit dibahas khususnya campur kode sebagai strategi komunikasi *Customer Service*. Dalam skripsi ini penulis mencoba menganalisis campur kode sebagai strategi *Customer Service* yang dinilai penulis memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan calon *customer*. Sebagai bahan panduan penulis mengacu pada beberapa penelitian terdahulu di antaranya, Skripsi Suyanto (1993) dengan judul “ Unsur Bahasa Jawa dalam Tuturan Bahasa Indonesia pada Siaran Pedesaan TVRI Stasiun Yogyakarta“ yang mengungkap adanya pemakaian bahasa Indonesia yang sudah banyak tercampur kode dengan bahasa Jawa. Hal itu terjadi karena merupakan strategi penyiaran yang dilandasi oleh ilmu publikasi yang memadai (1993:112). Unsur tercampur bahasa Jawa dalam Bahasa Indonesia pada Siaran Pedesaan Stasiun TVRI Yogyakarta tertinggi berupa kata. Penelitian ini hanya meneliti dua bahasa yaitu bahasa Jawa yang tercampur dalam bahasa Indonesia atau campur kode intern.

Skripsi Raditya Agung Arsana (2000) dengan judul “Peristiwa campur kode dalam Novel Balada Dara-Dara Mendut karya Y.B. Mangunwijaya”, merupakan penelitian dengan metode deskriptif pada naskah yang diteliti tanpa adanya perbandingan dengan naskah yang lainnya. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mendeskripsikan fungsi campur kode pada novel *Balada Dara-Dara Mendut*.

Temuan dalam skripsi ini adalah fungsi campur kode adalah untuk menjelaskan bahwa pengarang novel merupakan seorang yang terpelajar dan menguasai beberapa bahasa. Disamping itu fungsi lainnya adalah untuk memberi variasi bahasa. Hal ini dapat menghindarkan kebosanan yang mungkin timbul dalam membaca sebuah novel historis.

Ami Santia (2001) dalam skripsinya yang berjudul “Alih Kode dan Campur kode Bahasa Batak dalam Penggunaan Bahasa Indonesia Sehari-hari (di Kalangan Gereja HKBP Kartanegara)”. Merupakan studi kasus campur kode di kalangan pemuda Gereja HKBP Kartanegara. Tujuan penelitian tersebut adalah (a) mengetahui konteks-konteks tutur yang melatarbelakangi terjadinya alih kode dan campur kode pada para pemuda HKBP Kartanegara (b) mengetahui pokok - pokok pembicaraan apa alih kode dan campur kode yang sering terjadi (c) meneliti faktor-faktor penyebab terjadinya alih kode dan campur kode dan fungsi sosialnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Temuan dalam skripsi tersebut adalah (1) faktor-faktor terjadinya campur kode dan alih kode yaitu karena maksud penutur, masuknya orang ketiga, status sosial penutur, topik tuturan dan warna emosi. (2) Alih kode dan campur kode sering

terjadi di kalangan pemuda HKBP Kartanegara karena kecintaan yang dalam untuk menggunakan bahasa Batak. (3) Proses alih kode dan campur kode terjadi karena interaksi sosial yang menimbulkan situasi sosial yakni situasi antara individu dengan individu yang terjadi karena adanya naluri untuk hidup bersama, keinginan untuk menyesuaikan diri dengan pihak lain, keinginan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

1.6 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Identifikasi strategi komunikasi yang digunakan pada tuturan *customer service* yang mengandung unsur campur kode.
2. Mengidentifikasi bentuk-bentuk campur kode
3. Identifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya campur kode pada *Customer Service*.

1.7 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode sampling dengan teknik *random sampling* yaitu semua anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dimasukkan menjadi anggota sampel (Sutrisno, 1998 :303). Peneliti memperoleh data induk sejumlah 45 buah tuturan. Data tersebut adalah tuturan-tuturan yang terjadi antara *customer service* dengan calon pelanggan saat penawaran produk dan persetujuan *service*. Penulis hanya mengambil 45 buah data dengan alasan (1) keseluruhan data yang diperoleh memiliki kesamaan karakteristik pola tuturan yaitu pola tuturan pendahuluan (*ice*

greeting), pola tuturan isi (*information*) dan pola tuturan penutup (*closing*). Durasi waktu rekaman data pada setiap kali melakukan penawaran ataupun persetujuan *service* membutuhkan waktu 10-15 menit. Penulis menganggap bahwa sampel yang diambil memiliki karakteristik populasi induknya (parameter populasi) dan dianggap representatif sehingga dapat digeneralisasikan pada populasi yang sama darimana sampel tersebut diambil. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, sebab yang diamati berupa fenomena kebahasaan pada *Customer Service*. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan tentang orang-orang dengan perilaku yang dapat diamati (Moelong dan Aminudin,1990:14). Hal ini berarti penekanan penelitian kualitatif diberikan pada kealamiah sumber data. Artinya bahwa data diambil dengan memperhatikan konteks penggunaannya. Metode adalah cara yang harus dilaksanakan, sedangkan teknik adalah cara melaksanakan metode (Sudaryanto, 1993:9). Metode merupakan cara untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan (Koentjaraningrat, 1993:7).

Penelitian ini terdiri atas tiga tahapan yaitu :

1.7.1 Tahap Pengumpulan Data

Objek penelitian ini adalah tuturan yang digunakan oleh para *Customer Service*. Data di sini adalah tuturan yang dihasilkan penutur dalam hal ini adalah tuturan seorang petugas *Customer Service* saat meyakinkan calon pelanggan. Tuturan yang dikaji adalah tuturan yang mengandung peristiwa campur kode. Penentuan sampel berdasarkan *random sampling* yaitu menentukan penentuan sampel secara acak (Singarimbun, 1981 : 110).

Tahap pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode simak atau penyimakan dan metode wawancara. Penyimakan yang dimaksud adalah menyimak penggunaan bahasa. Teknik-teknik yang digunakan adalah teknik sadap, teknik simak bebas libat cakap (teknik SBLC), teknik rekam dan teknik catat. Metode simak meliputi beberapa teknik yaitu :

1. Teknik dasar : Teknik Sadap

Teknik dasar yang digunakan pada penelitian ini meliputi teknik sadap, yaitu penyimakan dengan menyadap penggunaan bahasa seseorang atau beberapa orang. Teknik sadap cara memperoleh data dengan menyadap dan menyimak penggunaan bahasa petugas *customer service* dengan calon pelanggan.

2. Teknik Lanjutan I : Teknik Simak Bebas Libat Cakap

Teknik simak bebas libat cakap merupakan lanjutan teknik sadap, dalam teknik SBLC penulis tidak terlibat langsung dalam menentukan calon data, penulis hanya menjadi pemerhati atau pengamat terhadap tuturan yang muncul diperistiwa kebahasaan yang ada di luar dirinya.

3. Teknik Lanjutan II : Teknik Rekam

Agar data yang diperoleh lebih akurat dibutuhkan teknik rekam yang dilakukan tanpa sepengetahuan penutur sumber data. Setelah seluruh calon data terkumpul, dilakukan transkripsi data untuk selanjutnya dipilih berdasarkan objek penelitian.

4. Teknik Lanjutan III : Teknik Catat

Di samping kegiatan perekamnan penulis juga melakukan pencatatan. Pencatatan dilakukan langsung pada saat teknik satu dan kedua selesai digunakan dan pada saat perekaman sudah dilakukan.

Metode selanjutnya adalah metode wawancara. Metode wawancara digunakan untuk mendapatkan data tambahan, dengan cara mewawancarai sejumlah informan melalui beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan objek analisis. Data tambahan adalah data pendukung diluar objek penelitian misalnya tentang usia, pendidikan terakhir, penguasaan terhadap bahasa daerah dan asing dan karakteristik calon pelanggan.

Alasan penulis memusatkan perhatian pada dua cara tersebut adalah untuk memudahkan dalam pengumpulan data. Dua cara tersebut dimungkinkan peneliti memiliki latar belakang yang sama dengan partisipan yang terlibat dalam tuturan yang diamati. Latar belakang tersebut membantu peneliti dalam memahami aspek-aspek apa saja yang terkandung dalam tuturan *customer service*.

1.7.2 Tahap Analisis Data

Setelah data terkumpul selanjutnya adalah tahap analisis data. Pada tahap ini digunakan metode deskriptif fungsional berdasarkan fungsinya sebagai alat komunikasi. Analisis fungsional dilakukan dengan menggunakan metode kontekstual (pendekatan yang memperhatikan konteks situasi) dalam tuturan penawaran barang dan persetujuan *service*, bahasa tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi tapi dengan bahasa dan strateginya seseorang

dapat melakukan sesuatu. Selain itu data dianalisis berdasarkan wujud dan latar belakang campur kode setelah hasil analisis didapatkan, selanjutnya dilakukan pembahasan untuk bahan penarikan kesimpulan.

1.7.3 Tahap Penyajian Hasil

Hasil penelitian ini disajikan secara informal. Penyajian secara informal merupakan penyajian berupa perumusan dengan menggunakan kata-kata biasa (Sudaryanto, 1993 : 144-157). Data-data yang telah terkumpul kemudian diidentifikasi dan diklasifikasikan berdasarkan campur kode serta penyebab terjadinya fungsi sosial. Kemudian hal yang terakhir masing-masing kegiatan campur kode dianalisis sebagai strategi komunikasi pada *customer service* serta melakukan penafsiran hasil analisis yang berisi pembahasan penyebab serta latar belakang terjadinya campur kode yang ditemukan pada data.

1.8 Sistematika Penulisan

Skripsi disajikan dengan susunan sebagai berikut :

BAB I Menampilkan pendahuluan yang terdiri atas latar belakang, permasalahan, alasan pemilihan judul, ruang lingkup penelitian, landasan teori, tujuan penelitian, , metode dan teknik penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Menampilkan tentang tinjauan pustaka, landasan teori tentang campur kode.

BAB III Menampilkan analisis bentuk, tipe campur kode, campur kode sebagai strategi komunikasi dan faktor-faktor yang melatarbelakangi terjadinya campur kode.

BAB IV Simpulan dan saran

BAB III

CAMPUR KODE SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE*

3.1 Pengantar

Berhasil atau tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif, banyak ditentukan oleh strategi komunikasi (Effendi, 1993:229). Dalam proses persetujuan perbaikan dan penawaran barang seorang petugas *CS* harus menentukan strategi komunikasi yang sekiranya dapat digunakan untuk mencapai tujuan yakni pelanggan dapat memahami, menyetujui, dan akhirnya membeli produk yang ditawarkan.

Customer Service merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan kepada pelanggan (<http://www.tanadisantoso.com>). Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi, sehingga seorang *CS* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

Pentingnya sebuah perusahaan menggunakan petugas *CS* adalah untuk memahami keluhan dan menerima pengaduan dari pelanggan. Pelanggan yang datang memiliki karakteristik yang berbeda satu sama lain, sehingga kemampuan berbahasa oleh petugas *CS* dalam hal ini sangat dibutuhkan.

Strategi komunikasi dapat digunakan oleh *CS* ketika seorang pelanggan yang datang dalam keadaan marah, sehingga intonasi bicarannya tinggi.

Biasanya seorang pelanggan dengan kasus tersebut akan dihadapi oleh dengan pendekatan secara personal.

Pendekatan secara personal menurut Lili (2005:3) adalah menyapa pelanggan dengan menggunakan nama pelanggan bukan panggilan umum seperti bapak, ibu, atau saudara. Dengan penyebutan nama, dapat lebih mengakrabkan komunikasi yang terjalin antara pelanggan dengan petugas CS. Selain itu hal lain yang dapat dilakukan adalah dengan tidak memotong pemicaraan pelanggan, sebab dengan cara ini dapat menunjukkan rasa empati atas keluhan pelanggan. Pemberian solusi kepada pelanggan dengan bahasa yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit sehingga dapat menimbulkan rasa puas atas layanan yang diberikan. Hal inilah yang akhirnya ingin dicapai yaitu kepuasan pelanggan.

3.2 Kuantitas Masuknya Bahasa Tercampur kedalam Bahasa Sasaran

Suyanto dalam skripsinya (1993:39) mengatakan bahwa campur kode melibatkan dua bahasa yang mendudukan bahasa-bahasa tersebut pada posisi yang berbeda. Satu bahasa akan berkedudukan sebagai bahasa utama penutur dalam tindak tuturnya yang disebut dengan bahasa sumber atau bahasa sasaran, sedangkan yang lain merupakan bahasa tercampur yang menyusup kedalam bahasa utama.

Campur kode yang terjadi antara penutur dengan lawan tutur dalam dialog memiliki persentase yang akan ditampilkan dalam daftar tabel berikut:

Data	Jumlah
------	--------

Jumlah Dialog	210
Masuknya Unsur Tercampur	60

Dari keseluruhan dialog yang berjumlah 210 kalimat, 60 kalimat didalamnya terjadi kasus berupa campur kode. Campur kode tersebut dapat dikatakan cukup tinggi penggunaannya sebab terdapat 28.5% dari keseluruhan dialog yang ada yang ada.

Namun jumlah dialog tersebut tidak termasuk didalamnya pola tuturan pendahuluan (*ice greeting*) dan tuturan penutup (*closeing*) karena pada disetiap dialog terdapat pola tuturan tersebut meskipun terdapat campur kode pada tuturan tersebut. Tuturan pendahuluan (*ice greeting*) yang dijumpai pada data adalah penggunaan kalimat sapaan saat akan memulai pembicaraan atau penyambutan contohnya adalah kata *selamat pagi, selamat siang, morning mam, selamat sore,* dan mempersilahkan duduk yang muncul disetiap awal dialog. Sementara tuturan penutup (*closeing*) adalah kalimat yang digunakan saat menutup dialog, biasanya berupa ucapan terima kasih dan kalimat berpamitan.

Jumlah dialog yang diambil hanya pada pola tuturan isi (*information*).

Contoh pada dialog berikut :

- CS : “Selamat pagi ibu, silahkan duduk ada yang bisa dibantu ?”
 CP : “Ini lho mbak , ini *hpnya* kok sering mati-mati sendiri masih garansi”
 CS :” O,iya saya cek sebentar ya bu, bawa kartu garansinya ibu?”
 (sambil membongkar hp)
 CP : “Bawa mbak”
 CS :”Ibu dari imeinya memang masih garansi dan kondisi fisik *handphonenya* juga bagus, jadi garansinya bisa kita *cover* . Untuk *servicenya* harus ditinggal kurang lebihnya tiga hari ya”
 CP : “Iya, mba, nanti saya telepon dulu atau langsung?”
 CS : “Kalau mau telepon dulu boleh. Terimakasih Ibu, selamat siang.”

Dari contoh tersebut jumlah kalimat yang ada hanya tujuh buah kalimat sebab tiga kalimat lainnya adalah tuturan *ice greeting* dan *closeing*. Sementara 60 jumlah tuturan unsur tercampur pada dialog termasuk didalamnya adalah penggunaan lebih dari satu kali bentuk campur kode yang sama pada kalimat dialog yang berbeda. Contoh pada penggunaan kata *member* berikut ini yang muncul dengan frekuensi lebih dari satu kali pemakaian oleh penutur :

CS : “Jika Bapak mau jadi *member* ada biayanya, coba nanti Bapak tanya di atas, terima kasih Pak”. (Tgl 10 Jan 2007, Pk. 16.30 di Bag Service)

CP : “Permisi Mas, kalo saya mau tambah aplikasi caranya gimana ya?”

CS : “Maaf sebelumnya sudah jadi *member*?” (05 Jan 2007, Pk. 12.30 di Bag. Penjualan)

CP : “Harganya?”

CS : “Cukup Rp5000.000 mbak sudah bisa mendapatkannya termasuk *free* untuk jadi *member* disini”. (07 Jan 2007, Pk. 13.00 di Bag. Penjualan)

Unsur tercampur yang tidak ikut dalam penghitungan data adalah kata *service*, *handphone*. Kata *service* yang merupakan bahasa asing telah ada dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (1995:1053) dan telah terintegrasi dengan kata servis yang berarti ‘layanan’, ‘pelayanan’ atau ‘perbaikan atas suatu barang yang rusak’. Sehingga kata *service* tidak ikut dalam sumber data. Sementara kata *handphone* yang juga merupakan kata dalam bahasa asing yang memiliki padanan dalam bahasa Indonesia yaitu ‘telepon genggam’ namun penggunaannya kurang populer dibanding dengan istilahnya dalam bahasa asing, sehingga kata tersebut tidak dimasukkan dalam data campur kode.

Wujud campur kode itu sendiri menurut Soewito (1985) terbagi atas campur kode berupa kata, baster, perulangan kata, frasa dan idiom. Daftar berikut menunjukkan jumlah campur kode antara penutur dengan lawan tutur:

Wujud Campur Kode	Jumlah
CK berupa Kata	33
CK berupa Frasa	12
Total	45

Dari pengamatan di atas dapat dikatakan bahwa sumber bahasa campur kode yang dominan digunakan dalam strategi komunikasi adalah bahasa Inggris yaitu sebanyak 39 tuturan yang dominasi terbesarnya yaitu berupa kata sebesar 33 tuturan dari 45 tuturan keseluruhannya yang meliputi penyusupan berupa baster 8 tuturan dan terakhir berupa perulangan kata 2 tuturan. Sisanya penyusupan berupa frasa 12 tuturan Sedangkan penyusupan berupa idiom atau ungkapan tidak ditemukan. Tidak ditemukannya campur kode berupa bentuk idiom atau ungkapan dikarenakan oleh penutur dalam memberi penjelasan kepada pelanggan tidak diperbolehkan berbelit-belit, dan untuk efisiensi waktu untuk menjelaskan.

Terdapat dua tipe campur kode menurut Soewito (1985) seperti telah dijelaskan sebelumnya yaitu campur kode intern yaitu campur kode yang bersumber dari bahasa daerah dan campur kode ekstern yaitu campur kode yang bersumber dari bahasa asing diluar bahasa penutur. Jumlah bahasa tercampur tipe

intern pada data sangat rendah pemunculannya. Dari 45 tuturan yang ada hanya 3 tuturan yang merupakan tipe campur kode interen, sementara 42 tuturan merupakan campur kode ekstern yaitu bahasa Inggris. Hal ini terkait dengan latar belakang pendidikan dan status sosial.

Penutur yang semuanya menempuh pendidikan tinggi dapat dikatakan menguasai penggunaan bahasa asing terutama bahasa Inggris yang merupakan bahasa internasional, selain itu status sosial yang ingin dicapai oleh penutur adalah seorang yang terpelajar yang mengikuti perkembangan teknologi dimana dalam dunia teknologi banyak istilah yang menggunakan bahasa asing, hal lain yang mendorong penggunaan campur kode ekstern yaitu karena kebiasaan dalam masyarakat penutur yang menggunakan bahasa tercampur saat berdialog dengan lawan tutur.

Sementara penyusupan interen yaitu bahasa Jawa terjadi karena sebagai orang Jawa yang harus menerapkan tata krama bertutur atau 'undha-usuk' yang ada dalam masyarakat tutur. Sedikitnya penggunaan tipe campur kode intern disebabkan karena pelanggan yang datang sebagian besar adalah seorang yang juga menguasai bahasa asing dan tidak menggunakan bahasa daerah dalam berkomunikasi.

Dari penjelasan diatas maka penulis ingin mengungkapkan wujud atau bentuk campur kode dan tipe apa saja yang terdapat pada data. Dan hal-hal apa yang melatar belakangi terjadinya campur kode oleh penutur.

3.3 Wujud dan Tipe Campur Kode

3.3.1 Campur Kode Berupa Kata

Kata adalah satuan gramatikal bebas yang terkecil. Maksudnya tidak dapat dipecah-pecah menjadi bagian-bagian yang lebih kecil yang masing-masing mengandung makna (Kentjono, 1982:44). Berdasarkan bentuknya kata dapat dibedakan menjadi empat macam yaitu : kata dasar, kata turunan, kata ulang, dan kata majemuk. Selain itu menurut Ramlan (1981:22) kata dapat terbagi menjadi tujuh kategori yaitu kata benda (*nomina*), kata kerja (*verba*), kata sifat (*adjektiva*), kata keterangan (*adverbia*), kata bilangan (*numeralia*) dan kata tugas.

Penyusupan unsur berupa kata dalam dialog antara penutur dengan lawan tutur terdapat 33 tuturan, yang terbagi atas 29 tuturan dalam bahasa asing yaitu bahasa Inggris dan 4 tuturan adalah bahasa daerah yaitu bahasa Jawa. Campur kode berupa kata yang ditemukan pada data ialah kata dasar, kata berimbuhan atau baster dan kata ulang.

3.3.1.1 Berupa Kata Dasar

Kata dasar dalam KBII (1997) artinya adalah elemen terkecil dari sebuah bahasa yang diucapkan atau dituliskan dan merupakan realisasi kesatuan perasaan dan pikiran yang dapat digunakan dalam berbahasa.

Berikut penyusupan unsur berupa kata dasar dengan tipe ekstern yang ada terdapat pada data : *cover, load, confirm, cash, charge, trouble, pending, indent, member, free, original, merchandise, launching, support, sending, software, complain, handsfree, joystick, speaker, N series.*

Bentuk campur kode berupa kata dasar dalam bahasa asing yang menyusup kedalam bahasa sasaran dalam dialog masih ada yang sesuai dengan makna asalnya dan ada yang sudah tidak sesuai dengan makna asalnya. Dari tuturan tersebut terdapat empat tuturan yang maknanya menyimpang dari makna aslinya pada kamus.

Berikut contoh kata yang pengunannya oleh penutur masih setia dengan makna aslinya.

- (1) CP : “Saya mau cari *handfree* untuk *hp* saya”.
CS : “Kita disini menyediakan *handfree original* untuk *hp* Mas supaya menghasilkan suara jernih dan bagus”. (Tgl 03 Jani 2007, Pk 12.15 diBag Penjualan)
- (2) CP : “Ya udahlah, tapi saya tunggu ya
CS : ”Maaf Ibu untuk *servicenya* tidak bisa ditunggu karena *load* kita hari ini ramai. Kemungkinan besok baru bisa diambil”.
CP : “Ya udahlah Mbak yang penting beres, tapi kalo nanti sore saya mau tanya bisa?”. (04 Jan, Pk.11.00 di Bag. Service)
- (3) CP : “ Ini Mbak saya punya *hp N71* sudah bisa 3G belum ya Mas?”
CS : “ Semua tipe *Nseries* sudah *support* 3G Mbak, tapi Mbak harus pakai kartu yang juga sudah menyediakan jaringan 3G. Nanti jika sudah tinggal daftar saja”(Tgl 09 Jan 2007, pk 14.00 bag. Penjualan).

Kata *original* dalam dialog (1) berarti 'asli', 'orisinil' (Echols :1996) penggunaan kata *original* sebenarnya dapat diganti dengan makna aslinya oleh penutur. Namun ternyata penutur menganggap bahwa penggunaan kata *original* dapat lebih meyakinkan lawan tutur yang dalam hal ini adalah seorang pelanggan yang sedang mencari sesuatu. Makna kata *original* sama dengan orisinil seperti yang terdapat dalam KBBI (1996: 912) yang telah diserap namun karena faktor kebiasaan kata padanannya dalam bahasa Inonesia hampir tidak pernah

digunakan. Kadang penutur hanya menggunakan kata *ori* untuk menyingkat kata *original* tersebut dan biasanya lawan tutur sudah dapat memahami maksud penutur.

Kata *load* berarti 'beban', 'muatan', 'isi' (Echols:1996), kata *load* ternyata memiliki tiga makna dalam bahasa Indonesia namun pada dialog (2) makna yang dimaksud adalah makna muatan yaitu banyaknya pelanggan yang datang pada hari itu. Kata *load* dirasa lebih sopan untuk menolak dan menginformasikan keinginan pelanggan.

Sementara kata *support* pada dialog (3) berarti 'sokongan', 'bantuan', 'sandaran' (Echols :1996). Jika dilihat dari dialog antara penutur dengan lawan tutur kata *support* menunjuk pada arti 'sokongan' sebab pada dialog tersebut penutur ingin menyatakan bahwa layanan 3G mendapat sokongan oleh operator jaringan. Penggunaan kata *support* biasanya diartikan sebagai dukungan. Hal ini ternyata salah sebab dukungan dalam bahasa Inggris seharusnya adalah '*endorment*' dalam KII (1996:151). Namun ternyata penggunaan kata *support* lebih sering digunakan oleh penutur untuk menggantikan makna dukungan yang sebenarnya dalam bahasa Inggris.

Kata lain seperti kata *cover*, *cash*, *trouble*, *pending*, *member free*, *launching* dan *sending* ternyata penggunaannya dalam kalimat masih sesuai dengan makna aslinya dalam kamus. Kata – kata tersebut muncul hampir pada setiap dialog dengan lawan tutur pada kasus yang sama.

Selain kata yang tersebut terdapat kata *confirm*, *charge*, *indent* dan *merchandise* yang maknanya tidak sesuai lagi dengan makna aslinya. Berikut ini penggunaannya dalam dialog dengan lawan tutur :

(4) CS : “Bisa Ibu, nanti tlp kesini dulu, atau nanti kita *confirm* ke nomer Ibu kalau sudah jadi. Terimakasih”(04 Jan, Pk.11.00 di Bag. Service)

(5)CS : ”Ini *joystick*nya akan kita ganti, untuk pembayarannya *cash* pak?

CP : “Iya *cash* saja, kalau pake *card* bisa?”

CS : ”Bisa tapi kena *charge* 3 %

CP : “*Cash* ajah Mbak (Tgl 04 Jan 2007, Pk. 13.00 bag.Service)

(6) CP: “*Handphone* saya gak ada suaranya kalo ada telepon masuk *gak denger*”.

CS : “ Bisa pinjam *hp*nya sebentar, biasanya kerusakan seperti ini karena *speakernya trouble*, tapi maaf untuk penggantian *speaker* masih *pending*, jadi bapak harus *indent* dulu, mungkin sekitar dua minggu” (Tgl 07 Jan 2007, Pk. 17.30 bag. Service)

(7)CP : “Harga disini lebih mahal ya Mbak, kemarain saya tanya ditempat lain *gak* segitu Mbak, kok dipusatnya malah lebih mahal?”

CS : “Iya memang Ibu disini lebih mahal, sebab jika Ibu pembelian

diluar Ibu mau isi gambar atau lagu nanti *kena* biaya, tapi kalau Ibu

belinya disini Ibu gratis dan kita ada *merchandise* untuk Ibu” (Tgl

05 Jan 2007, Pk. 14.00 di Bag. Penjualan)

Pada dialog (4) penutur menyusupkan kata *confirm*, jika dilihat dari kalimatnya, penutur seolah-olah akan menghubungi kembali pelanggan yaitu lawan tutur jika perbaikan sudah selesai. Hal ini ditunjukkan dengan kata dibelakangnya ”ke nomer ibu”. Nomer disini berarti nomer telepon yang dapat dihubungi. Sebenarnya kata *confirm* memiliki makna ’memperkuat’, ’membaptiskan’ (Echols, 1996:137). Jika diambil salah satu dari makna tersebut

yang paling mendekati adalah makna 'menegaskan', namun penggunaan kata *confirm* masih belum tepat. Penutur sering menggunakan kata *confirm* untuk menggantikan kata konfirmasi atau pemberitahuan. Kata konfirmasi ternyata dalam bahasa Inggris yaitu *confirmation*, sementara penggunaan kata *confirm* adalah untuk menyingkat kata tersebut. Namun terjadinya pemengggalan kata yang sebenarnya maknanya salah tersebut, dapat dipahami maksudnya oleh lawan tutur. Dialog (5), (6) dan (7) penyusupan kata yang salah yaitu kata *charge*, *indent* dan *merchandise*. *Charge* diartikan oleh penutur sebagai 'biaya tambahan' jika pelanggan melakukan pembayaran dengan kartu kredit. *Indent* digunakan untuk menggantikan kata 'pesanan' sementara kata *merchandise* seolah digunakan untuk menyatakan 'hadiah'.

Makna yang dimaksud oleh penutur tersebut adalah sebuah kesalahan, sebab makna kata yang digunakan oleh penutur tersebut menyimpang dari makna sebenarnya dalam KII, seharusnya jika penutur bermaksud untuk menyatakan biaya tambahan kata yang digunakan terdiri atas dua kata yaitu *charge* 'biaya' dan *add* 'tambahan' namun ternyata gabungan dari kata ini justru membuat lawan tutur bingung akan maknanya. Penutur menggunakan kata *charge* untuk pengganti kata biaya tambahan.

Indent yang dimaksud sebagai pesanan ternyata memiliki makna asli yaitu 'memasukan'(Echols, 1996:318), namun seolah penutur menggunakan kata tersebut untuk menyarankan pada pelanggan untuk memesan. Kata *indent* dapat berfungsi untuk menyingkat maksud penutur yaitu memasukan ke dalam daftar pesanan.

Demikian halnya dengan kata *merchandise* pada dialog (7) yang digunakan oleh penutur untuk menggantikan kata hadiah yang sebenarnya menurut (Echols, 1996:378) berarti 'barang dagangan'. Penutur menggunakan kata *merchandise* saat melakukan penawaran adalah untuk menarik minat pelanggan. Kata hadiah itu sendiri dalam bahasa Inggris yaitu '*gift*', tapi ternyata penutur beranggapan bahwa kata '*gift*' penggunaannya lebih untuk hadiah perseorangan bukan hadiah karena pembelian sebuah produk. Penggunaan kata *merchandise* juga terjadi pada beberapa penawaran produk lain pada brosur iklan dengan mencantumkan kata *merchandise* untuk menggantikan kata hadiah.

Kejadian ini seolah telah menjadi sebuah kebiasaan pada masyarakat karena meskipun penutur dalam hal ini menyampaikan kata yang maknanya menyimpang dari makna aslinya, lawan tutur tetap dapat memahami maksud penutur hal ini seolah telah menjadi kebiasaan pada masyarakat tutur. Kata yang merupakan istilah dalam bahasa asing yang ditemukan pada data adalah kata-kata berikut: *software, handsfree, joystick, speaker, N series*. Kata *software* merupakan istilah yang ada dalam dunia teknologi yang berarti 'perangkat lunak', sementara kata *handsfree, joystick, speaker dan N series* merupakan istilah untuk nama komponen dan produk.

Unsur bahasa tercampur berupa kata dalam bahasa daerah yaitu bahasa Jawa ke dalam bahasa Indonesia yang ditemukan pada data adalah penggunaan kata *matur* dan *monggo*. Penggunaan kata dalam bahasa Jawa tersebut merupakan bahasa Jawa pada tingkat krama yang biasanya digunakan pada seorang yang belum dikenal atau lebih tua. Penutur menggunakan kata *matur* dan *monggo*

memiliki makna yaitu 'katakan' dan 'silahkan' dalam bahasa Indonesia. Oleh penutur dalam dialog oleh penutur adalah sebagai pengganti kata perintah. Seperti yang dapat dilihat pada dialog di bawah ini :

(8) YS : ” Iya lebih baik, bapak *matur* dulu saja takutnya pemilik *hpnya* tidak setuju” (08 Jan 12.15 bag. Service).

3.3.1.2 Berupa Kata Berimbuhan

Afiks atau imbuhan adalah semacam morfem non dasar yang secara struktural dilekatkan pada kata dasar atau bentuk dasar untuk membentuk kata-kata baru. Bentuk kata dasar merupakan bentuk yang dijadikan landasan untuk tahap pembentukan berikutnya. Sedangkan menurut Ramlan (1983:47) dalam kata berimbuhan penyusupan unsur yang terjadi pertimbangannya sama dengan kata dasar, yang membedakan yaitu bahwa kata dasar merupakan morfem bebas sedangkan kata berimbuhan terdiri dari morfem bebas dan terikat, sehingga sudah berwujud kata kompleks.

Bentuk penyusupan berupa baster yang terdapat pada data adalah sebagai berikut: *terinstall*, *discover*, *costnya*, *direplace*, *vibratnya*, *budgetnya*, *diaturi*, *dicancel*. Dari keseluruhan bentuk baster tersebut proses afiksasi atau pembubuhan afiks dapat dilihat dari posisi melekatnya pada bentuk dasar sehingga bentuk baster dapat dibedakan menjadi prefiks, yaitu afiks yang diimbuhkan dimuka bentuk dasar.

Bentuk baster yang termasuk dalam kategori prefiks adalah sebagai berikut, *ter-install*, *di-cover*, *di-replace*, *di-aturi*, *di-cancel* yang semuanya merupakan bentuk prefiks dalam bahasa Indonesia yang dibubuhkan kedalam

bentuk dasar dalam bahasa asing atau bahasa Inggris. Sementara ditemukan bentuk dasar dalam bahasa Jawa yang mendapat prefiks di-, yaitu kata di-*aturi*.

Berikut contoh kasus bentuk baster:

(15) CS : “Sebentar dicek dulu ya Mbak, kondisi *hpnya* sudah sangat parah kemungkinan besar jika diperbaiki akan sama dengan *hp* baru, gimana mau *diservice* atau *dicancel* saja?” (Tgl. 13 Jan 2007 Pk. 11.35 Bag. Service)

Dicancel merupakan bentuk campur kode ekstern yang memiliki kata dasar *cancel* yang berarti 'batal', mendapat prefiks di-. Penutur berusaha menjelaskan tentang parahnya kondisi *hp* pelanggan dan biaya yang harus dikeluarkan, sehingga penutur memberi pilihan untuk tetap diperbaiki atau dibatalkan saja. *Dicancel* terdengar lebih halus untuk memberitahukan pada pelanggan bahwa kondisi *hpnya* sudah tidak dapat diperbaiki lagi

(16)CP :“*Nggeh, mangkeh kulo matur* Bapak dulu, Masnya tolong ditulis disini biayanya berapa?”

CS : “Lebih baik, yang punya *hp* saja *diaturi* dateng kesini”. (Tgl (08 Jan 2007, Pk. 12.15 bag.Service)

Diaturi merupakan penyusupan unsur campur kode berupa kata berimbuhan yang termasuk dalam bentuk campur kode intern. Memiliki kata dasar *aturi* yang dalam Kamus Bahasa Jawa berarti 'suruh', mendapat prefiks di- menjadi kata

'disuruh'. pelanggan bukan merupakan pemilik *hp*, karena terdapat beberapa data dan persyaratan yang harus disetujui, maka penutur meminta si pemilik *hp* untuk datang. Termasuk dalam campur kode intern sebab kata tersebut berasal data bahasa Jawa, tempat terjadinya penelitian sehingga pelanggan yang datang sebagian besar merupakan orang-orang dari sekitar Jawa Tengah dan dapat berbahasa daerah.

(17) CS : "Untuk virus tidak *discover* garansi, *costnya* Rp 100.000 datanya hilang semua, gimana?" (Tgl 04 Jan 2007 , Pk.11.00)

Discover merupakan kata yang mendapat prefiks di- untuk menjelaskan kata sebelumnya bahwa kerusakan hp pelanggan tidak mendapat garansi karena bukan merupakan kesalahan produk melainkan kesalahan pemakai.. Kemudian kata *costnya*, *cost* berarti 'biaya' mendapat sufiks -nya untuk menegaskan biaya yang akan dikenakan.

Selain bentuk prefiks, proses afiksasi yang terjadi dapat pula berupa bentuk sufiks. Yang dimaksud dengan sufiks adalah afiks yang diimbuhkan pada posisi akhir bentuk dasar (Chaer :1995). Pada keseluruhan data sufiks yang terjadi adalah bentuk sufiks -nya. Hal ini terjadi pada bentuk dasar dalam bahasa asing. Penggunaan bentuk baster yang masuk kedalam kategori sufiks adalah : *cost*-nya, *vibrat*-nya, *budget*-nya. Ketiga bentuk dasar kata tersebut menurut Echols (1996) berarti ' biaya', 'getar', 'anggaran' mendapat sufiks -nya yang digunakan oleh penutur untuk menegaskan kata sebelumnya yang menggunakan bahasa Inggris. Dalam bahasa Inggris sebenarnya terdapat bentuk sufiks seperti bentuk - ion dan sufiks - s. Bentuk sufiks dalam bahasa asing tersebut biasanya muncul pada kata: *constitution* dan *books*. Namun dalam penyusupan campur kode berupa bentuk

baster, penyusupan yang terjadi adalah adanya bentuk dasar baik berupa kata dalam bahasa Inggris atau pun bentuk dasar dalam bahasa daerah. Berikut ini contoh terjadinya penyusupan bentuk baster pada kategori sufiks –nya :

(18) CP : “Siang Mbak, saya cari *hp* yang ada kameranya Mbak, tapi jangan yang mahal-mahal”

CS : “Tipe yang ini tidak terlalu mahal ibu, *budgetnya* dibawah 2 juta”. (Tgl 05 Jan 2007, Pk. 14.00 bag. Penjualan)

Budget-nya merupakan bentuk campur kode berimbuhan yang terdiri dari kata *budget* sufiks –nya, *budget* berarti ‘anggaran belanja’. Anggaran belanja disini maksudnya adalah harga *hp* yang ingin dibeli disesuaikan dengan kondisi dengan pelanggan. CP dalam dialog diatas sedang mencari *hp* berkamera yang harganya tidak terlalu mahal. Kemudian CS menawarkan salah satu tipe yang anggaran belanjanya dibawah dua juta. Dengan cara ini CS berusaha menjual produknya sesuai dengan kebutuhan dan dana pelanggan.

3.3.1.3 Berupa Kata Ulang

Ramlan (1983:60) menyatakan bahwa kata ulang merupakan kata yang telah mengalami proses morfologis berupa pengulangan bentuk dasarnya, baik pengulangan seluruh, sebagian ataupun pengulangan dengan perubahan bunyi. Bentuk perulangan kata sama halnya dengan reduplikasi.

Reduplikasi menurut Chaer (1995) adalah proses morfemis yang mengulang bentuk bentuk dasar, baik secara keseluruhan, secara sebagian maupun dengan perubahan bunyi. Bentuk perulangan yang terdapat pada data termasuk dalam bentuk perulangan secara keseluruhan atau bentuk reduplikasi penuh.

Dalam linguistik Indonesia digunakan sejumlah istilah sehubungan dengan perubahan perulangan kata dalam bahasa Jawa yaitu istilah dwilingga yakni perulangan bentuk dasar. Perulangan ini berlaku atas kedua bentuk data yang diperoleh yaitu :

(19) CP : “Iya Mas, *eman-eman hp* baru, *matur nuwun* Mas”

CS :”Iya Ibu, *sami-sami*”.(Tgl 12 Jan 18.45 bag. Service)

Dari salah satu contoh perulangan kata *sami-sami* merupakan tipe campur kode intern dalam bahasa daerah yaitu bahasa Jawa yang bersifat darivasional yaitu membentuk kata baru atau kata yang identitas leksikalnya berbeda dengan bentuk dasarnya. Seperti kata *sami-sami* yang digunakan oleh penutur untuk mengungkapkan kembali rasa terimakasih yang sebelumnya telah digunakan oleh lawan tutur. Kata *sami-sami* atau berarti 'sama- sama' memiliki bentuk dasar *sami* yang mengalami perulangan secara penuh.

Sementara bentuk perulangan lain yang ditemukan pada data adalah perulangan dalam bahasa asing yaitu kata : *restart-restart* yang memiliki bentuk dasar *start* yang mendapat prefiks re- kemudian mengalami proses perulangan secara utuh yang menghasilkan identitas yang sama dengan kata dasarnya yaitu 'mulai', 'menjadi', 'mengulang kembali' atau 'memulai kembali'. *Restart-restart* memiliki sifat perulangan paradigmatis yaitu tidak mengubah identitas leksikal melainkan hanya memberi makna gramatikal. Penggunaan kata *restart* oleh penutur adalah untuk lebih menyingkat maksud tuturan dengan hanya menggunakan perulangan kata sebagai strateginya.

3.3.2 Campur Kode Berupa Frasa

Frasa adalah kesatuan yang terdiri atas dua kata atau lebih yang mestinya mempertahankan makna kata dasarnya. Sementara gabungan itu menghasilkan suatu relasi tertentu dan tiap pembentuknya tidak dapat berfungsi sebagai subjek dan predikat dalam konstruksi tersebut (Keraf, 1991:175).

Sudaryanto (1992) menyatakan bahwa secara semantik ada beberapa frasa yang telah meninggalkan makna asalnya, sebab makna yang kemudian muncul sulit ditentukan proses gramatikalnya. Frasa *kambing hitam* yang artinya orang yang dipersalahkan. Makna yang muncul kemudian jelas sudah meninggalkan makna aslinya yaitu kambing yang berwarna hitam. Selain itu (Ramlan, 1981:138) mengatakan bahwa frasa adalah satuan gramatik yang terdiri atas dua kata atau lebih yang tidak melampaui batas fungsi unsur klausa.

Bentuk campur kode unsur berupa frasa yang muncul dalam kalimat data sebanyak 12 buah tuturan yang semuanya merupakan frasa dalam bahasa asing yaitu bahasa Inggris sehingga termasuk dalam tipe campur kode ekstern. Frasa yang muncul pada keseluruhan kalimat adalah sebagai berikut : *blackmarket, id card, product knowlage, overload, free of charge, repair order, misuse, searching network, sales packaged, internal memory, touchscreen, price list*. Frasa dapat dibedakan atas dua kategori yaitu frasa endosentris dan frasa eksosentrik.

3.3.2.1 Frasa Endosentris

Frasa endosentris yaitu frasa yang salah satu unsurnya memiliki perilaku sintaksis yang sama dengan unsur keseluruhan. Frasa endosentris salah satu unsurnya dapat berupa kata nomina dan kata verba.

Frasa yang masuk dalam kategori frasa endosentris yang salah satu unsurnya berupa nomina dari 12 buah tuturan tersebut adalah : *id card*, *product knowlage*, *pricelist*. Penyusupan tersebut dapat dilihat pada contoh berikut :

- (9) CS : (CS hanya mendengarkan dan mengangguk-anggukkan kepala).
”Sebelumnya saya konfirmasi ke Bapak dulu, kalo kita hanya bisa bantu blokir garansi bukan blokir imei Pak. Dan nanti kita akan konfirmasi ke Bapak jika HP Bapak masuk ke distributor kita. Tapi sebelumnya, Bapak harus memberikan kelengkapan ke kita berupa kartu garansi, *id-card*, surat kehilangan dari kepolisian. Nanti data-data yang Bapak beri akan kita urus ke Nokia Indonesia”

Id card merupakan penyusupan unsur berupa frasa yang memiliki unsur inti berupa kata nomina yang berarti ‘ kartu pengenal’ dalam KII. Penggunaan frasa *id card* oleh penutur sebenarnya merupakan akronim dari frasa *identity card* hal ini dilakukan untuk lebih mempermudah penjelasan pada lawan tutur bahwa kelengkapan yang harus disertakan dapat berupa Kartu Tanda Penduduk atau KTP dan dapat pula berupa kartu pengenal lainnya yang menunjukkan identitas pelanggan.

- (10) CP : ”Mas, tipe 9300i supaya bisa untuk kirim email gimana?”

CS : ”Untuk penjelasan lebih lanjut tentang penggunaan dan *product knowladge* Mas bisa tanyakan langsung di lantai atas dibagian penjualan, sebentar saya hubungi dulu ya Mas”

(Tgl 10 Jan 2007, pk.16.30 bag. Service)

Product knowladge berarti ‘ilmu pengetahuan produk’, produk yang dimaksud adalah produk dari barang yang ditawarkan. Ilmu pengetahuan merupakan unsur inti yang berupa kata nomina *Product knowladge* biasanya

digunakan oleh penutur untuk memberitahukan fasilitas-fasilitas yang terdapat handphone. Penggunaan frasa tersebut oleh penutur digunakan untuk memperhalus frasa dalam bahasa Indonesia ilmu pengetahuan produk yang dirasa kurang tepat jika digunakan untuk berbicara dengan lawan tutur.

- (11) AP “Iya silahkan Ibu, ini kami ada *pricelist* kalau mau dilihat dulu”.
CP : “O, iya makasih mas. Mas ini harganya berubah-ubah gak”.
(10 Jan 2007, pk. 16.00 bag. Penjualan)

Sama halnya dengan *id card* dan *product knowlage* diatas *pricelist* merupakan frasa nomina sebab salah satu unsurnya merupakan kata nomina. *Pricelist* berarti ‘daftar harga’. Daftar harga yang dimaksud adalah daftar keseluruhan harga produk yang ditawarkan dibuat dalam daftar yang dapat dilihat oleh pelanggan sehingga pelanggan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan saat memilih atau membeli salah satu produk yang ditawarkan.

Sementara frasa endosentris yang termasuk kategori frasa verba dalam data tersebut adalah *blackmarket*, *misuse* dan *searching network*. Penggunaan frasa *blackmarket* berarti ‘menjual barang-barang dipasar gelap’ (Echols:1996) digunakan oleh penutur untuk memperhalus maksud tuturan yaitu barang yang dimiliki oleh pelanggan tidak memiliki garansi resmi atau dengan kata lain merupakan barang selundupan. Penggunaan frasa *blackmarket* digunakan agar pelanggan tidak merasa tersinggung ataupun marah. Berikut penggunaannya dalam kalimat :

- (12) CP : ”Maksudnya mas?”
CS : ”Hpnya *blackmarket* jadi tidak diperjualbelikan diIndonesia. Kalo diservice selain datanya hilang ada resiko terburuk mati total, gimana?” (02 Jan 2007, pk. 10.15 bag. Service)

Frasa *blackmarket* termasuk dalam frasa verba karena makna frasa tersebut adalah menjual yang berarti kata kerja. Sebenarnya pelanggan disini bukanlah penjual dari barang selundupan tersebut melainkan pembeli yang membeli dari penjual barang-barang yang ada dipasar gelap tersebut.

Frasa lainnya yang masuk kategori frasa endosentris verba adalah frasa *misuse* dan *searching network* yang berarti 'kesalahan penggunaan' dan 'mencari jaringan' salah satu unturnya merupakan kata kerja yaitu penggunaan dan mencari. Kesalahan penggunaan tersebut berarti kesalahan yang terjadi karena pemakaian seperti handphone yang terkena cairan ataupun jatuh. Sementara mencari disini berarti menyatakan kerusakan yang terdapat pada hp tersebut. Penutur disini menegaskan kembali apa yang dikeluhkan oleh pelanggan sebagai lawan tutur seperti pada kalimat dialog berikut ini :

(13) CP : "gak ada mba, telepon juga gak lama tapi signalnya sulit

CS : "sering *searching network* ya, ini yang mengakibatkan battrei jadi cepet habis dan panas, sudah dicoba dengan simcard lain?"(12 Jan pk.18.45, bag. Service)

Terlihat dalam dialog sebelumnya lawan tutur telah mengungkapkan kerusakan pada hpnya dalam bahasa Indonesia dengan mengganti istilah jaringan dalam bahasa Inggris yaitu kata *signal*. Penutur menggunakan frasa dalam bahasa asing sebab lawan tutur lebih dulu menjelaskan dengan adanya penyusupan istilah dalam bahasa asing

3.3.2.2 Frasa Eksosetrik

Frasa eksosentrik adalah frasa yang komponennya tidak memiliki perilaku yang sama dengan keseluruhan unsurnya. Frasa eksosentrik juga terbagi atas frasa eksosentris direktif yaitu frasa eksosentris yang salah satu komponennya memiliki preposisi yaitu di, dari, pada. dan frasa eksosentris nondirektif yaitu salah satu unsurnya digunakan untuk memperhalus dengan kata yang atau para (Chaer :1995).

Bentuk frasa lainnya yaitu frasa eksosentrik yang terdapat pada data adalah sebagai berikut: *free of charge, repair order, sales packed, internal memory* dan *touchscreen*. Masuk dalam kategori frasa eksosentrik yang terbagi lagi dalam frasa eksosentrik direktif diantaranya adalah *free of charge, repair order, sales packaged* sebab salah terdapat kata preposisi pada maknanya dalam bahasa Indonesia. Contoh penggunaannya dalam kalimat dialog oleh penutur :

(14) CP : “Tapi *free* ya Mbak?”

CS : “*Free of charge* Ibu, kan *handphonenya* masih garansi” (11 Jan 2007, Pk. 11.55 bag. Service)

Free of charge berarti ‘bebas dari biaya’ kata dari menunjukkan preposisi dari kata biaya. Demikian halnya dengan frasa *repair order* berarti ‘perintah untuk memperbaiki’ dan *sales packed* berarti ‘paket pada penjualan’, kedua frasa ini termasuk dalam frasa eksosentrik direktif karena terdapat preposisi untuk dan pada dalam salah satu unsurnya. Namun kata preposisi tersebut ternyata digunakan oleh penutur secara eksplisit dalam bahasa asing. Hal ini dapat terjadi karena beberapa kata dalam bahasa asing kadang merupakan frasa dalam bahasa Indonesia. Sementara frasa eksosentrik nondirektif, komponennya terdapat kata *yang* dan kata *para* dalam data yang termasuk dalam kategori ini adalah *internal*

memory dan *touchscreen*. Internal memory menurut (Echols:1996) adalah 'ingatan yang ada didalam' dan *touchscreen* adalah 'layar yang disentuh'. Kata yang dalam frasa tersebut menunjukkan bahwa frasa tersebut masuk dalam kategori frasa eksosentrik nondirektif. Penutur menggunakan kata tersebut untuk memberi penjelasan pada lawan tutur.

Campur kode berupa ungkapan atau idiom tidak ditemukan pada data sehingga bentuk ini diabaikan.

3.4 Campur Kode sebagai Strategi Komunikasi

Komunikasi adalah keterampilan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dimana dapat kita lihat komunikasi dapat terjadi pada setiap gerak langkah manusia. Manusia adalah makhluk sosial yang tergantung satu sama lain dan mandiri serta saling terkait dengan orang lain dilingkungannya. Satu-satunya alat untuk dapat berhubungan dengan orang lain dilingkungannya adalah komunikasi baik secara verbal maupun non verbal (bahasa tubuh dan isyarat yang banyak dimengerti oleh suku bangsa).

Dari penertian diatas maka diperoleh beberapa definisi komunikasi yakni:

1. Komunikasi adalah kegiatan pengoperan lambang yang mengandung arti/makna yang perlu dipahami bersama oleh pihak yang terlibat dalam kegiatan komunikasi (Astrid).
2. Komunikasi adalah kegiatan perilaku atau kegiatan penyampaian pesan atau informasi tentang pikiran atau perasaan (Roben.J.G).

3. Komunikasi adalah sebagai pemindahan informasi dan pengertian dari satu orang ke orang lain (Davis, 1981).
4. Komunikasi adalah berusaha untuk mengadakan persamaan dengan orang lain (Schram,W)
5. Komunikasi adalah penyampaian dan memahami pesan dari satu orang kepada orang lain, komunikasi merupakan proses sosial (Modul PRT, Lembaga Administrasi).

Dari beberapa definisi tersebut maka tujuan komunikasi diantaranya adalah :

1. Mempelajari atau mengajarkan sesuatu
 2. Mempengaruhi perilaku seseorang
 3. Mengungkapkan perasaan
 4. Menjelaskan perilaku sendiri atau perilaku orang lain
 5. Berhubungan dengan orang lain
 6. Menyelesaikan sebuah masalah
 7. Mencapai sebuah tujuan
 8. Menurunkan ketegangan dan menyelesaikan konflik
 9. Menstimulasi minat pada diri sendiri atau orang lain
- (Hewit, 1981 :158)

Campur kode sebagai strategi komunikasi pada *customer service* memiliki maksud tertentu untuk mencapai tujuan tertentu, yakni membeli maupun memperbaiki *handphone*. Penggunaan campur kode dalam strategi komunikasi dapat dilihat pada penggunaan kata *indent, confirm, support, free, restart-restart* yang digunakan oleh penutur untuk menyingkat maksud tuturan.

Selain itu campur kode juga berfungsi sebagai strategi komunikasi untuk menolak keinginan pelanggan, contoh pada kata *load*, yang digunakan oleh penutur saat pelanggan meminta perbaikan *hpnya* untuk ditunggu. Penutur menggunakan kata *load* untuk menunjukkan bahwa volume perbaikan sudah banyak sehingga prosesnya tidak dapat ditunggu.

Campur kode juga dapat berfungsi untuk lebih memperhalus maksud tuturan, hal ini terlihat pada penggunaan kata *blackmarket*, *misuse*, *charge*, *budget*, *overload*. Kata maupaun frasa tersebut digunakan oleh penutur agar pelanggan dalam hal ini sebagai lawan tutur tidak merasa tersinggung atau malu, sebab dalam kegiatan *custome service* seorang peneliti harus menghargai dan menghormati setiap pelanggan yang datang.

Pengunaan campur kode sebagai strtegi komunikasi juga dapat dilihat pada penggunaan istilah dalam bahasa asing, contoh pada kata *software*, *hang*, *restart*, *blank* yang merupakan istilah dalam bahasa asing yang sudah sangat populer dibandingklan dengan bahasa Indonesia.

3.5 Latar Belakang Terjadinya Campur Kode

Faktor pendorong terjadinya campur kode oleh Suwito (1985:77) dapat dibedakan atas latar belakang sikap (*atitudinal type*) atau *non-* kebahasaan dan latar belakang kebahasaan (*lingustic type*).

3.5.1 Faktor *Non-Kebahasaan*

- 1) *Need for Synonim* maksudnya adalah penutur menggunakan bahasa lain untuk lebih memperhalus maksud tuturan.

Contohnya sebagai berikut:

CS : "Hpnya *blackmarket* jadi tidak diperjualbelikan di Indonesia. Kalau *diservice* selain datanya hilang ada resiko terburuk mati total, gimana?" (02 Jan 2007, pk. 10.15 bag. Service)

Blackmarket disini sengaja digunakan oleh penutur untuk memberitahukan pada pelanggan bahwa *hp* tersebut termasuk dalam kategori *hp* selundupan

yang tidak memiliki izin resmi di Indonesia. Namun jika penutur menggunakan kata dalam bahasanya sendiri dikhawatirkan pelanggan akan tersinggung atau malu. Sehingga kata *blackmarket* yang merupakan unsur dalam bahasa Inggris dapat memperhalus maksud tuturan.

- 2) *Social Value*, yaitu penutur sengaja mengambil kata dari bahasa lain dengan mempertimbangkan faktor sosial. Pada kasus disini penutur cenderung bercampur kode dengan bahasa asing yaitu bahasa Inggris dengan maksud menunjukkan bahwa penutur merupakan seorang yang berpendidikan dan modern sehingga dalam berkomunikasi dengan pelanggan banyak menyisipkan kata atau istilah dalam bahasa asing.
- 3) Perkembangan dan Perkenalan dengan Budaya Baru, hal ini turut menjadi faktor pendorong munculnya campur kode oleh penutur, sebab terdapat banyak istilah dan strategi penjualan dalam bidang telekomunikasi yang mempergunakan bahasa asing. Sehingga hal ini mempengaruhi perilaku pemakaian kata-kata bahasa asing oleh penutur yang sebenarnya bukan merupakan bahasa asli penutur.

Sementara menurut Suyanto (1993:83) terdapat faktor psikologis, yaitu faktor yang mengungkap potensi kebahasaan penutur baik dengan penguasaan bahasa yang bersangkutan maupun kondisi psikologis yang mewarnai tuturan yang terekspresi dalam campur kode tersebut.

Faktor psikologis dapat dilihat dari warna emosi penutur yaitu marah dan terkejut. Warna emosi marah tidak terjadi pada tuturan penutur, sebab penutur di sini harus memiliki tingkat kesabaran yang tinggi dan dapat meredam kemarahan pelanggan.

Berikut contoh dialog saat pelanggan marah dan bahasa yang digunakan oleh penutur:

CS : ”Siang Bapak, ada masalah apa?”

CP : “Mbak saya mau complain, Mbak gimana *sih*, data saya kok jadi hilang. Mbak tahu berapa banyak nomer-nomer penting di *hp* saya?”

CS : ”Maaf Bapak, diawal persetujuan *service* kemarin saya sudah katakan bahwa kehilangan bukan menjadi tanggungjawab kami. Dan kemarin Bapak sudah menyetujui dan membubuhkan tandatangan *diform repair order*”.(sambil menunjukan bukti tanda tangan)

CP : ”Gimana *nih*, pelayanananya *gak beres nih*”

CS : ”Kami mohon maaf Bapak, tapi memang untuk data baik dihp maupun dikartu memori sepenuhnya bukan tanggung jawab kami”.

Strategi komunikasi yang digunakan oleh penutur lebih sopan dan tidak menunjukkan kemarahan.

Warna emosi terkejut biasanya terjadi jika dituduh melakukan hal negatif atau mendengar pernyataan yang tidak diduga sebelumnya. Pada kasus ini penutur juga harus memiliki strategi komunikasi agar tidak menyinggung atau menimbulkan kemarahan pada pelanggan. Tuturan berikut merupakan contohnya:

CS : ” Maaf Bu, *memorycardnya* dibawa?”

CP :” Kan, saya tinggal disini kemarin, mbak”.

CS:”Ibu, diformulir *servicenya* dituliskan bahwa semua kelengkapan *hpnya* tidak ditinggal.”

Selain itu latar belakang terjadinya campur kode dilihat dari faktor *non-kebahasaan* ialah dengan menggunakan beberapa konsep teori komponen tutur yang dibahas oleh Dell Hymes (melalui Nababan, 1993:7) yaitu *setting, scene, participant, end., Norm of interaction and interpretation*

1. *Setting and scene*, unsur yang dimaksud yaitu, keadaan serta situasi penggunaan bahasa. Dalam penelitian ini adalah di pelayanan jasa Nokia Care Centre Bimasakti Semarang. *Scene* tuturan meliputi situasi puas, marah, terkejut, bingung.
2. *Participant*, yaitu siapa yang terlibat dalam peristiwa tutur tersebut. Dalam penelitian ini adalah *customer service* sebagai penutur yang menggunakan campur kode sebagai strategi komunikasi dan pelanggan sebagai lawan tutur.
3. *Norm of interaction and interpretation*, unsur norma atau tuturan yang harus dimengerti dan ditaati dalam suatu komunikasi. Dalam penelitian ini norma interaksi meliputi norma bertanya, norma menjawab, norma meminta maaf, norma memberitahu, norma berterimakasih dan norma menyapa. Norma bertanya bertujuan untuk mengawali maksud. Norma menjawab meliputi jawaban dengan syarat dan jawaban tanpa syarat. Norma meminta maaf meliputi meminta maaf dengan menggunakan kata maaf. Norma memberitahu meliputi pujian untuk meyakinkan dan untuk mengawali maksud. Sedangkan

norma interpretasi berupa pemakaian bahasa Jawa dalam tingkat krama dan bahasa asing yaitu

3.5.2 Faktor Kebahasaan

Latar belakang kebahasaan yang menyebabkan seseorang melakukan campur kode disebabkan oleh hal-hal berikut ini :

- 1) *Low frequency of word*, yaitu karena kata-kata dalam bahasa asing tersebut lebih mudah diingat dan lebih stabil maknanya.

Contoh dalam penelitian ini adalah pada dialog :

CS : “Kita disini menyediakan handset *original* untuk hp mas supaya menghasilkan suara jernih dan bagus”. (Tgl 03 Jani 2007, Pk 12.15 diBag Penjualan)

Kata *original* merupakan penyusupan unsur bahasa asing yaitu bahasa Inggris yang lebih mudah dan sering didengar oleh pelanggan alat telekomunikasi. Jika penutur menggunakan makna sebenarnya yaitu ‘asli; maka makna tersebut akan menjadi tidak stabil sebab dalam istilah telekomunikasi asli dapat berarti kualitas kelas satu atau dua yang sebenarnya tidak masuk dalam kategori asli. Namun jika menggunakan

kata original pelanggan pasti lebih yakin bahwa barang tersebut benar-benar asli.

- 2) *Pernicious Homonymy*, maksudnya adalah jika penutur menggunakan kata dari bahasanya sendiri maka kata tersebut dapat menimbulkan masalah homonim yaitu makna ambigu. Contohnya dalam dialog berikut:

CS : “ Untuk *speakernya* Ibu sudah kami *urgentkan* dipusat mudah-mudahan dalam minggu ini sudah datang dan *hpnya* bisa segera kami perbaiki “.

Urgent berarti ‘darurat’ namun jika kata tersebut digunakan oleh CS saat berkomunikasi dengan pelanggan maka yang muncul adalah makna yang ambigu. Sebab kata *darurat* biasanya ada dalam istilah kedokteran. Dengan menggunakan kata *urgent* maka penutur telah berusaha meyakinkan pelanggan bahwa apa yang diinginkan lebih di prioritaskan.

- 3) *Oversight*, yaitu keterbatasan kata-kata yang dimiliki oleh bahasa penutur. Banyaknya istilah dalam bidang telekomunikasi yang berasal dari bahasa asing menyebabkan penutur sulit menemukan padanannya dalam bahasa penutur. Contohnya : *software, install, flash, restart, hang, blank*

- 4) *End (Purpose and Goal)*, yaitu akibat atau hasil yang dikehendaki. *End* (tujuan) meliputi membujuk, dengan meyakinkan, menerangkan. Untuk

mencapai hasil tersebut penutur harus menggunakan campur kode. Hal ini dapat dilihat pada beberapa contoh berikut :

CS : "Maaf Ibu ,untuk *charger* tidak bisa *diservice*, tapi kalo selama 6 bulan dari tanggal pembelian dapat *direplace* tapi kita kirim ke jakarta, diganti *charger* baru "

Pada kalimat tersebut penutur berusaha menjelaskan tentang solusi yang akan ditempuh oleh pelanggan jika mengalami kerusakan pada *charger*. Kalimat lain yang menunjukkan penutur membujuk pelanggan adalah dengan menawarkan beberapa fasilitas yang didapat, contoh berikut ini :

CS : "Begini, kalo adiknya mau *install* aplikasi gratis sebelumnya harus jadi *member* dulu disini biayanya Rp 300.000 untuk satu tahun"

CP : "Bisa apa *aja*?"

CS : "Selain adik bisa pasang aplikasi gratis juga bisa *download wallpaper hp*. Bagaimana?"

Dengan penggunaan kata 'bagaimana' dibagian akhir kalimat, setelah menginformasikan beberapa kemudahan yang akan didapat setelah menjadi anggota, tampak disini penutur berusaha membujuk pelanggannya.

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR SINGKATAN	viii
INTISARI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Alasan Pemilihan Judul.....	3
1.4. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.5. Tinjauan Pustaka.....	5
1.6. Tujuan Penelitian	6
1.7. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.8. Sistematika Penulisan	11
BAB II KERANGKA TEORI	
2.1. Bahasa pada Konteks Sosial.....	12
2.2. Diglosia	13
2.3. Kedwibahasaan	15
2.4. Kode.....	17
2.5. Pengertian Campur Kode.....	20
2.5.1. Tipe Campur Kode	23
2.5.2. Bentuk Campur Kode	25

	2.5.3. Latar Belakang Terjadinya Campur Kode.	25
BAB III	CAMPUR KODE SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI <i>CUSTOMER SERVICE</i>	
	3.1. Pengantar	30
	3.2. Kuantitas Masuknya Bahasa Tercampur ke Dalam Bahasa Sasaran	31
	3.3. Wujud dan Tipe Campur Kode Sebagai Strategi Komunikasi.....	36
	3.4.1. Campur Kode Berupa Kata	36
	3.3.1.1. Campur Kode Berupa Baster.....	42
	3.3.1.2. Campur Kode Berupa Kata Ulang	45
	3.4.2. Campur Kode Berupa Frasa.....	47
	3.3.2.1. Frasa Endosentris.....	48
	3.3.2.2. Frasa Eksosentris	51
	3.4. Latar Belakang Terjadinya Campur Kode	53
	3.4.1. Faktor Internal Pendorong Terjadinya Campur Kode	53
	3.4.2. Faktor Eksternal Pendorong Terjadinya Campur Kode	55
BAB VI	PENUTUP	
	4.1. Kesimpulan	60
	4.2. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA62

Lampiran

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan sebenarnya penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun tanpa mengambil bahan penelitian baik untuk suatu gelar maupun diploma yang sudah ada disuatu universitas maupun hasil penelitian lain. Sejauh yang penulis ketahui, skripsi ini juga tidak mengambil bahan publikasi atau tulisan orang lain kecuali yang telah dirujuk dalam daftar pustaka. Saya bersedia menerima sanksi jika terbukti melakukan penjiplakan.

Penulis,

Ratna Maulidini

A2A002035

HALAMAN PERSETUJUAN

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Drs. Hendarto Supatra, S.U
NIP. 130929444

Drs. Suyanto, MSi
NIP. 132086674

HALAMAN PENGESAHAN

Diterima dan disahkan oleh
Panitia Ujian Skripsi Program Strata -1
Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Sastra Universitas Diponegoro
Pada hari : Kamis
Tanggal : 23 Agustus 2007

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Sastra
Universitas Diponegoro

Kerua

Dra. Kemala Devi.

NIP. 130929445

Anggota I

Drs. Suharyo, M. Hum.

NIP. 131855706

Anggota II

Drs. Hendarto Supatra, S. U. M.Th.

NIP. 130929444

Anggota III

Drs. Suyanto, Msi.

NIP. 132086674

MOTTO PERSEMBAHAN

Perjuangan merupakan sesuatu yang kita perlukan dalam hidup kita.

Tanpa perjuangan kita mungkin tidak pernah tahu sekuat apa diri kita.

Terima kasih Tuhan memberiku kekuatan untuk menyelesaikan karya kecilku ini.

**Kupersembahkan skripsi ini untuk IBU dan adik-adik
tercinta**

**Maaf kalian menunggu
lama**

PRAKATA

Puji Syukur kepada Allah SWT hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan penulis. Namun penulis sadar bahwa selesainya skripsi ini bukan berarti tanpa bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih atas dukungan beberapa pihak berikut ini :

1. Prof. Dr. Noerdien H. Kistanto, M.A., selaku Dekan Fakultas Sastra Univeritas Diponegoro;

2. Drs. M. Muzaka, M.Hum., selaku Ketua Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Sastra Univesritas Diponegoro;
3. Drs. Hendarto Supatra, S.U. MTh dan Drs. Suyanto, Msi selaku dosen pembimbing atas kesabaran dan bimbingannya di setiap lembar skripsi ini;
4. Dra. Rukiyah selaku dosen wali atas semangat yang diberikan pada penulis;
5. Dosen- dosen tercintaku di Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Sastra atas ilmu yang diberikan, semoga bermanfaat di kemudian hari;
6. Ibuku serta keluargaku atas doa dan pengorbanannya selama ini maaf terlalu lama menunggu kelulusanku;
7. Keluarga besar Slamet Hadi Sarwanto atas semangat dan doanya, hanya Tuhan yang dapat membalas-Nya;
8. Keluarga besar Kiswilono terima kasih semuanya;
9. Seseorang yang selalu membantuku tanpa lelah demi selesainya skripsi ini, terimakasih *Hon*;
10. Sahabat dan teman-temanku di Sasindo 2002 (Mas Anton, a Yanu, Bangke, Mas Dany, Lenong, Maridong) terima kasih, dengan kalian aku alami suka dan duka kuliah;
11. Teman-teman kantorku (Nya2k, Jedi, V3, Nova, Tika, Ve) atas kebersamaanmu maaf ya sering *ngetik* di kantor;
12. Sahabat kosku Nte Dyan dan Putu atas pengertian kalian membuatku terharu;

13. Waktu, terima kasih atas kesabaranmu menunggu skripsiku selesai, semua akan indah pada waktunya; dan

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, maaf ya..

Penulis berharap semoga skripsi ini tidak hanya berhenti pada satu titik tapi harus terus berlanjut yang akan berguna bagi orang lain, sebagaimana penulis mendapat pelajaran berharga selama mengerjakannya.

Semarang, Agustus

2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR SINGKATAN	x
INTISARI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Alasan Pemilihan Judul.....	3
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.5 Tinjauan Pustaka.....	4
1.6 Tujuan Penelitian	6
1.7 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.8 Sistematika Penulisan	10
BAB II KERANGKA TEORI	
2.1 Bahasa pada Konteks Sosial.....	12
2.2 Diglosia	13
2.3 Kedwibahasaan	14
2.4 Kode.....	16
2.5 Pengertian Campur Kode.....	19
2.5.1 Tipe Campur Kode	21
2.5.2 Bentuk Campur Kode	23

	2.5.3 Latar Belakang Terjadinya Campur Kode.....	23
BAB III	CAMPUR KODE SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI <i>CUSTOMER SERVICE</i>	
	3.1 Pengantar	29
	3.2 Kuantitas Masuknya Bahasa Tercampur ke Dalam Bahasa Sasaran	
	3.3 Wujud dan Tipe Campur Kode sebagai Strategi	Komunikasi 35
	3.3.1 Campur Kode Berupa Kata	35
	3.3.1.1 Berupa Kata Dasar	36
	3.3.1.2 Berupa Kata Berimbuhan	46
	3.3.1.3 Berupa Kata Ulang.....	45
	3.3.2 Campur Kode Berupa Frasa.....	46
	3.3.2.1 Frasa Endosentris.....	47
	3.3.2.2 Frasa Eksosentris	50
	3.4 Campur Kode Sebagai Strategi Komunikasi.....	52
	3.5 Latar Belakang Terjadinya Campur Kode	54
	3.4 Faktor <i>Non</i> -kebahasaan.....	54
	3.5 Faktor Kebahasaan.....	58
BAB IV	PENUTUP	
	4.3. Simpulan	61
	4.4. Saran.....	62
	DAFTAR PUSTAKA.....	63
	LAMPIRAN.....	
	65

DAFTAR SINGKATAN

CS	: <i>Customer Service</i>
CP	: Calon Pelanggan
HP	: <i>Handphone</i>
KII	: Kamus Inggris Indonesia
SBLC	: Simak Bebas Libat Cakap
SPEAKING	: <i>Setting and scene, Participant, End, Act sequence, Key, Instrumentalis, Norm, Genres</i>
HKBP	: Huria Kristen Batak Protestan

INTISARI

Customer Service merupakan kegiatan pelayanan terhadap pelanggan yang membutuhkan kemampuan berbahasa. Hal itulah yang melatarbelakangi penelitian yang berjudul "Campur Kode sebagai Strategi Komunikasi *Customer Service*", sebab kemampuan tiap-tiap orang dalam berkomunikasi untuk mencapai tujuan tertentu tidaklah sama.

Masalah yang dikemukakan pada penelitian ini adalah wujud campur kode apa saja yang terjadi dalam strategi komunikasi *Customer Service*, faktor-faktor internal dan eksternal apa sajakah yang menyebabkan *Customer Service* menggunakan campur kode sebagai strategi komunikasi terhadap pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian metode kualitatif hal ini disesuaikan dengan karakter data penelitian yang berwujud tuturan *Customer Service*. Data diperoleh melalui teknik simak dan wawancara. Teknik simak meliputi beberapa teknik di antaranya teknik dasar berupa teknik sadap dan teknik lanjutan berupa teknik Simak Bebas Libat Cakap (SBLC), teknik rekam, dan teknik catat. Metode wawancara dilakukan untuk memperoleh data tambahan. Kemudian data dianalisis dengan mencari tuturan pada kegiatan *Customer Service* yang menunjukkan adanya strategi komunikasi. Data dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif dan metode kontekstual.

Pada analisis data diperoleh terjadinya campur kode berupa kata dan frasa. Campur kode berupa kata meliputi bentuk kata dasar, bentuk kata berimbuhan atau baster dan bentuk kata ulang. Sementara campur kode unsur berupa

ungkapan atau idiom tidak ditemukan. Campur kode dapat dibedakan menjadi dua tipe yang yaitu tipe campur kode intern yaitu campur kode yang berasal dari daerah yaitu bahasa Jawa, sementara campur kode ekstern adalah adanya unsur bahasa asing yaitu bahasa Inggris.

Latar belakang terjadinya campur kode terbagi atas faktor *non-kebahasaan* yaitu faktor yang berasal dari diri penutur faktor psikologis dan faktor kebahasaan. Faktor *non-kebahasaan* pendorong terjadinya campur kode adalah identifikasi ragam yang ditentukan oleh bahasa dimana seorang penutur melakukan campur kode yang akan menempatkan pada status hierarki tertentu meliputi, *need for synonym* yaitu untuk memperhalus maksud tuturan, *social value*, perkembangan budaya baru, serta beberapa komponen tutur yang dikemukakan oleh Dell Hymes meliputi *Setting, Scene Oversight, Participant, Norm of interaction and interpretation*. Sedangkan faktor kebahasaan meliputi *low frequency of word* yaitu rendahnya pemakaian kata dalam bahasa Indonesia sebab makna yang terkandung dalam bahasa asing maknanya lebih stabil dan lebih sering didengar, *End* maksud yang ingin dicapai penutur dengan bahasa membujuk, dan menjelaskan.

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1 Bahasa pada Konteks Sosial

Sistem komunikasi yang terjadi dalam masyarakat cenderung berkembang, hal ini menimbulkan berbagai variasi yang digunakan seseorang. Variasi bahasa ialah bentuk atau variasi dalam bahasa yang pada tiap-tiap hal memiliki pola-pola yang menyerupai pola umum bahasa induknya (Poedjosoedarmo dalam Suwito, 1985:23).

Wujud variasi bahasa itu berupa idiolek, dialek, ragam bahasa, register dan *unda usuk* (tingkat tutur). Variasi bahasa mungkin terdapat dalam kelompok pemakai di dalam domain-domain sosial masyarakat yang kecil, bahkan terdapat di dalam pemakaian bahasa perorangan (Suwito, 1985 : 23). Faktor yang mempengaruhi variasi bahasa adalah tata susunan masyarakat setempat sehingga bahasa digunakan sebagai sarana aktivitas antaranggota masyarakat. Faktor luar yang mempengaruhi adalah faktor penutur, sosial, dan situasional (Suwito, 1987:5-22). Faktor penutur mempengaruhi bahasa yang digunakan sebab setiap penutur memiliki sifat-sifat khusus yang tidak dimiliki oleh penutur lain. Sifat-sifat khusus ini meliputi sifat yang bersifat fisis-fisiologis dan yang bersifat psikis-mentalis. Faktor situasional turut mempengaruhi variasi bahasa.

Dialek dapat dijadikan alat untuk mengenali asal usul seorang penutur. *Unda-usuk* atau tingkat tutur melambangi hubungan antara si penutur dengan mitra bicara merupakan cakapan akrab atau berjarak dan saling menghormati atau

tidak. Ragam melambangi warna situasi percakapan. Register melambangkan maksud yang ingin disampaikan oleh penutur kepada orang yang diajak bicara.

Secara singkat dikatakan bahwa fungsi bahasa beserta variasi-variasinya antara lain sebagai berikut :

1. sebagai alat komunikasi untuk menyampaikan maksud.
2. sebagai alat penyampai rasa santun.
3. sebagai alat penyampai rasa keakraban dan rasa hormat.
4. sebagai alat pengenalan diri.
5. sebagai alat penyampai rasa solidaritas.
6. sebagai alat penopang kemandirian bangsa.
7. sebagai alat penyalur perasaan.
8. sebagai cermin kepribadian bangsa.

(Poedjosoedarmo, 2001:170)

2.2 Diglosia

Diglosia adalah situasi bahasa dengan pembagian fungsional atas variasi bahasa yang ada. Satu variasi diberi status tinggi dan dipakai untuk penggunaan resmi atau penggunaan publik dan mempunyai ciri-ciri yang lebih kompleks dan konservatif. Variasi lain mempunyai status rendah dan dipergunakan untuk komunikasi tak resmi dan stukturanya disesuaikan dengan saluran komunikasi lisan (Kridalaksana, 1985:40)

Diglosia merupakan suatu keadaan dimana dua bahasa dipergunakan dalam masyarakat yang sama, tetapi tiap-tiap bahasa mempunyai peran dan fungsi sendiri dalam konteks sosialnya. Adanya pembagian fungsi bahasa oleh masyarakat disebabkan oleh faktor-faktor sosial dan faktor situasional. Pendek kata diglosia dipengaruhi oleh faktor-faktor nonlinguistik (Suwito, 1985:44).

Fishman (1975:73) mengatakan bahwa kajian atas masyarakat bilingual tidak dapat dipisahkan dari kemungkinan ada atau tidaknya gejala diglosia. Diglosia adalah sebuah istilah yang kali pertama dimunculkan Ferguson (1959), yang menunjuk pada ragam bahasa yang masing-masing mempunyai peran dan fungsi yang berbeda-beda dalam suatu masyarakat tutur. Dalam kacamata Fishman (1972:75), diglosia tidak hanya semata-mata merupakan gejala yang terdapat dalam masyarakat monolingual melainkan lebih dari itu diglosia juga mengacu kepada pemakaian dua bahasa yang berbeda dengan fungsi dan peran yang tidak sama pula. Lebih lanjut, Fishman menunjukkan kemungkinan hubungan interaksi antara bilingualisme dan diglosia kedalam empat tipe masyarakat yaitu: (1) masyarakat dalam bilingualisme dan diglosia (2) masyarakat dengan bilingualisme tanpa diglosia (3) masyarakat dengan diglosia tetapi tanpa bilingualisme (4) masyarakat tanpa diglosia dan tanpa bilingualisme.

2.3 Kedwibahasaan

Menurut Nababan (1993:29), kedwibahasaan tidak hanya dapat dipakai oleh perseorangan, tetapi juga untuk masyarakat (*societal bilingualism*). Pesatnya kemajuan dibidang informasi pada sarana perhubungan menyebabkan masyarakat pada era globalisasi sekarang ini banyak yang menguasai bahasa kedua, ketiga bahkan keempat. Penguasaan bahasa oleh seorang individu yang lebih dari satu inilah yang disebut kedwibahasaan (Nababan, 1993:27). Konsekuensi logis dari adanya kedwibahasaan ini adalah timbulnya campur kode dan interferensi. Hal ini disebabkan ketergantungan bahasa (*language dependency*) tidak dapat

dihindarkan dalam tindak tutur seorang dwibahasawan. Masyarakat dengan jumlah suku yang beragam lebih dari satu bahasa dalam komunikasi sehari-hari. Masyarakat atau individu yang memiliki dua bahasa dan mempergunakannya dalam komunikasi dinamakan dwibahasawan. Haugen (melalui Suwito, 1997:44) mengatakan bahwa seorang dwibahasawan sebagai tahu bahasa artinya bahwa seorang yang disebut dwibahasawan tidak harus menguasai secara aktif dua bahasa, ia cukup mengetahui secara pasif dua bahasa.

Menurut Bloomfield (sebagaimana dikutip Napitupulu, 1994:7) kedwibahasaan sebagai penggunaan yang sama baiknya terhadap dua bahasa, seperti halnya penguasaan oleh penutur asli (*native speaker*). Sedangkan menurut Weinreich (sebagaimana dikutip Napitupulu, 1994:8) membatasi kedwibahasaan sebagai praktik penggunaan bahasa secara bergantian.

Menurut Sri Utari (1992), terdapat dua macam kedwibahasaan yang terdapat di Indonesia, yaitu (1) bahasa daerah dan bahasa Indonesia (2) bahasa Indonesia dan bahasa asing.

1. Kedwibahasaan di Indonesia (bahasa daerah dan bahasa Indonesia) dapat terjadi karena:

- a. Dalam Sumpah Pemuda 1928 penggunaan Bahasa Indonesia dikaitkan dengan perjuangan kemerdekaan dan nasionalisme.
- b. Bahasa-bahasa daerah mempunyai tempat yang wajar disamping pembinaan dan pengembangan bahasa dan kebudayaan Indonesia.
- c. Perkawinan campur antar suku.
- d. Perpindahan penduduk dari satu daerah ke daerah lain.

e. Interaksi antar suku yakni perdagangan.

f. Motivasi yang banyak didorong oleh kepentingan profesi.

2. Kedwibahasaan di Indonesia (bahasa Indonesia dengan bahasa asing, seperti bahasa Inggris) memiliki tujuan diantaranya adalah:

a. Untuk memperoleh pekerjaan yang layak

b. Untuk menunjang harga diri dan memberikan suatu status di masyarakat, karena adanya asosiasi dengan konsep orang terpelajar.

c. Untuk mampu berperan serta dalam pembicaraan di forum Internasional.

2.4 Kode

Pada suatu aktivitas bicara yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari seseorang melakukan pembicaraan sebenarnya mengirimkan kode-kode pada lawan bicaranya (Pateda, 1990:83). Pengkodean itu melalui proses yang terjadi kepada pembicara maupun mitra bicara. Kode-kode yang dihasilkan oleh tuturan tersebut harus dimengerti oleh kedua belah pihak. Di dalam proses pengkodean jika mitra bicara atau pendengar memahami apa yang dikodekan oleh lawan bicara, maka ia pasti akan mengambil keputusan dan bertindak sesuai dengan apa yang disarankan oleh penutur. Tindakan itu misalnya dapat berupa pemutusan pembicaraan atau pengulangan pernyataan (Pateda, 1990 : 84).

Kode menurut Suwito (1985:67-69) adalah untuk menyebutkan salah satu varian didalam hierarki kebahasaan, misalnya varian regional, kelas sosial, raga, gaya, kegunaan dan sebagainya. Dari sudut lain, varian sering disebut sebagai dialek geografis yang dapat dibedakan menjadi dialek regional dan dialek lokal.

Ragam dan gaya dirangkum dalam laras bahasa, sedangkan varian kegunaannya disebut register. Masing-masing varian merupakan tingkat tertentu dalam hierarki kebahasaan dan semuanya termasuk dalam cakupan kode, sedangkan kode merupakan bagian dari bahasa. Perbedaan ragam sebagai varian bahasa didasarkan pada nada situasi bahasa yang mewadahnya. Nada situasi tutur umumnya dibedakan menjadi situasi formal, informal dan sakral. Dengan demikian ragam bahasa yang mewadahnya pun sejajar dengan situasi yang mewadahi yaitu ragam formal, ragam informal, ragam sakral.

Ragam formal dipergunakan untuk situasi yang bersifat resmi tahu relasi penutur dan mitra tutur bejarak. Dalam ragam formal, bentuk wacana, kalimat dan kata-katanya dituntut lengkap dan menaati kaidah kebahasaan. Oleh karena itu ragam formal disebut juga ragam lengkap, ragam resmi dan ragam standar. Sebaliknya ragam informal dipergunakan dalam situasi santai. Wacana kalimat dan kata-kata yang dipergunakan dalam ragam ini banyak mengalami penanggalan dan penyingkatan. Jadi bahasa yang dipergunakan tidak mengikuti kaidah kebahasaan.

Sedangkan dalam upacara adat, upacara keagamaan bahasa yang dipergunakan bersifat indah dan sakral. Untuk mendapatkan kesan tersebut, biasanya dipergunakan unsur-unsur bahasa arkais, karena sifat penggunaannya inilah bahasa dalam ragam ini disebut ragam sastra, ragam indah atau ragam sakral.

Dalam percakapan sehari-hari sering dijumpai penggunaan bahasa yang berbeda-beda antar kelompok atau dalam urusan tertentu yang berbeda. Varian

bahasa seperti itu disebut register. Jadi register adalah varian bahasa yang perbedaannya ditentukan oleh peristiwa bicara (*speech event*). Register tidak ditentukan oleh unsur-unsur bahasa yang perbedaannya ditentukan oleh unsur-unsur bahasa seperti fonem, morfem, kalimat, leksikon maupun tipe struktur wacana secara keseluruhan. Ragam, tingkat tutur dan register merupakan kode tutur.

Kode tutur merupakan varian bahasa yang secara riil dipakai oleh masyarakat bahasa yang bersangkutan (Poejosoedarmo, 1978:5). Bagi masyarakat dwibahasawan, hal tersebut meliputi varian dari dua bahasa. Poedjosoedarmo (1975:4) memberikan pengertian tentang campur kode sebagai suatu sistem tutur yang penerapan unsur bahasanya mempunyai ciri-ciri khas sesuai dengan latar belakang si penutur, relasi penutur dan lawan bicara dengan situasi tutur yang ada. Jadi dalam kode itu terdapat suatu pembatasan umum yang membatasi pemakaian unsur-unsur bahasa tersebut. Dengan demikian pemakaian unsur-unsur tersebut memiliki keistimewaan-keistimewaan. Keistimewaan itu antara lain terdapat pada bentuk, distribusi dan frekuensi unsur-unsur bahasa itu.

Kode tutur bukan merupakan unsur kebahasaan seperti fonem, morfem, kata, ungkapan, frase, kalimat atau wacana tetapi keberadaannya ditentukan oleh unsur-unsur kebahasaan tersebut.

Berdasarkan pendapat-pendapat itu dapat disimpulkan bahwa kode dapat berupa varian-varian dari sebuah bahasa maupun bahasa itu sendiri. Berpijak pada pengertian ini memberi peluang bahwa campur kode tidak hanya terjadi antarbahasa tetapi dapat juga terjadi antarvarian.

2.5 Pengertian Campur Kode

Elisabeth Marasigan (melalui Suyanto, 1993:34) dalam bukunya *Code Switching and Code mixing in Multilingual Societies* mengungkap kasus campur kode yang terjadi di Filipina, antara bahasa Filipina dengan bahasa Inggris. Istilah yang digunakan olehnya untuk menyebut campur kode adalah *mix-mix*. Menurutnya campur kode merupakan hasil kombinasi secara sistematis antara bahasa Inggris dan bahasa Filipina yang terkontrol secara baik yang berdiri sebagai varian bahasa secara tersendiri dan dipergunakan oleh orang-orang yang terdidik, khususnya di Metro Manila.

Elisabeth Marasigan (sebagaimana dikutip Suyanto, 1993:35-36) menulis

:

“ As observed, mix-mix is a result of a systematic combination of English and philipino which only those with a good control of both language can make. The speakers then of this variety are educated Filipino students, professionals and non professional who study in filipina school”.

Dari pendapat di atas, wujud tuturan campur kode merupakan fenomena tutur yang cukup mapan keberadaannya. Tuturan campur kode umumnya terjadi di Metro Manila oleh para penutur yang terdidik (educated people) untuk menunjukkan kelas elitnya.

Menurut Nababan (1986:32), ciri yang menonjol dalam peristiwa campur kode adalah kesantaian atau situasi informal. Jadi, campur kode umumnya terjadi saat berbicara santai, sedangkan pada situasi formal hal ini jarang sekali terjadi. Apabila dalam situasi formal terjadi campur kode, hal ini disebabkan tidak adanya istilah yang merujuk pada konsep yang dimaksud.

Seperti telah disebutkan bahwa kode dapat berupa idiolek, dialek, register, tindak tutur, ragam, dan registrasi, maka unsur-unsur yang bercampur pun dapat berupa varian bahasa maupun bahasa itu sendiri.

Kemampuan komunikatif penutur dalam suatu masyarakat bahasa akan sangat mempengaruhi hasil yang diharapkan penutur tersebut. Yang dimaksud kemampuan komunikatif menurut Nababan (1984:10) adalah kemampuan untuk memilih dan menggunakan satuan-satuan bahasa itu disertai dengan aturan-aturan penggunaan bahasa dalam suatu masyarakat bahasa. Menurut Suwito (1985:401) mengatakan bahwa campur kode adalah penyusupan unsur-unsur kalimat dari suatu bahasa ke dalam bahasa yang lain, berwujud kata, frasa, pengulangan kata, ungkapan atau idiom.

Pengkajian tentang bentuk-bentuk serta perubahan bahasa khususnya variasi bahasa dalam penelitian ini akan dibahas tentang campur kode dan alih kode. Menurut Thelander (melalui Chaer, 1995:152) apabila dalam suatu peristiwa tutur terjadi peralihan dari satu klausa suatu bahasa ke klausa bahasa lain maka peristiwa yang terjadi adalah alih kode. Sementara apabila suatu peristiwa tutur, klausa-klausa maupun frasa-frasa yang digunakan terdiri dari klausa dan frasa campuran (*hybrid, clauses, hybrid phrases*) maka peristiwa yang terjadi adalah campur kode.

Dari pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa campur kode adalah penggunaan dua bahasa (varian) atau lebih dalam tindak tutur dengan penyusupan unsur-unsur bahasa yang satu ke dalam yang lain dalam batas-batas linguistik tertentu

2.5.1 Tipe Campur Kode

Campur kode diklasifikasikan menjadi dua macam yaitu, campur kode bersifat kedalam (intern) dan campur kode bersifat keluar (ekstern) (Suwito, 1985:76). Dikatakan campur kode kedalam (intern) apabila antara bahasa sumber dengan bahasa sasaran masih mempunyai hubungan kekerabatan secara geografis maupun secara geanologis, bahasa yang satu dengan bahasa yang lain merupakan bagian-bagian sehingga hubungan antarbahasa ini bersifat vertikal. Bahasa yang terlibat dalam campur kode intern umumnya masih dalam satu wilayah politis yang berbeda.

Contoh campur kode kedalam (intern) dalam dialog sebagai berikut :

(1) “ Nanti masnya matur dulu aja keorangtua, kalo biayanya kurang lebih Rp. 300.000”.

Kata matur pada teks (1) adalah bentuk campur kode, penggunaan kata matur sebenarnya bisa dihindari sebab kata tersebut sudah ada padanannya dalam bahasa Indonesia, penggunaan kata matur sesuai dengan budaya yang berlaku didaerah tempat tuturan terjadi. Kata matur menunjukkan perwujudan kedaerahan yaitu Jawa. Bahasa Jawa adalah bahasa yang hidup dalam wilayah politik sama dengan bahasa Indonesia, Bahasa Jawa juga memiliki hubungan genetis dengan bahasa Indonesia. Dengan demikian terbukti bahwa data tersebut adalah campur kode intern atau kedalam.

Dikatakan campur kode ekstern apabila antara bahasa sumber dengan bahasa sasaran tidak mempunyai hubungan kekerabatan, secara geografis, geologis ataupun secara politis. Campur kode ekstern ini terjadi diantaranya karena kemampuan intelektualitas yang tinggi, memancarkan nilai moderat. Dengan demikian hubungan campur kode tipe ini adalah keasingan antar bahasa yang terlibat.

Contoh campur kode ekstern dalam dialog :

(2) “ Data-data yang ada di phone memory kemungkinan akan hilang seperti nomer-nomer telepon, pesan, kalender dan catatan”.

Kata phone memory dalam teks (2) berasal dari bahasa Inggris, bahasa Inggris tidak memiliki hubungan kekerabatan dengan bahasa Indonesia, antara kedua bahasa tersebut juga tidak ada hubungan genetis oleh sebab itu maka tipe campur kode pada kata tersebut adalah tipe campur kode keluar atau ekstern.

2.5.2 Bentuk – bentuk Campur Kode

Menurut Suwito (1985:78) selain tipe-tipe campur kode juga memiliki wujud yang ditentukan oleh wujud bahasa tercampur yaitu seberapa besar unsur bahasa tercampur menyusup kedalam bahasa utama. Berdasarkan unsure-unsur kebahasaan yang terlibat didalamnya, campur kode dapat dibedakan menjadi beberapa macam antara lain ialah penyisipan unsur yang berupa kata, penyisipan unsur berupa frasa, penyisipan unsur berupa bentuk baster, penyusupan unsur berupa perulangan kata dan penyusupan unsur berupa idiom atau ungkapan. Dalam penelitian ini bentuk ungkapan sulit ditemukan sehingga diabaikan.

2.5.3 Latar Belakang Terjadinya Campur Kode

Faktor-faktor bahasa yang mempengaruhi penggunaan bahasa adalah faktor-faktor yang diungkapkan Dell Hymes (melalui Nababan, 1993:7) dengan akronim SPEAKING yang bila dijabarkan berarti :

1. *Setting dan Scene*, dalam bagian ini unsur-unsur yang dimaksud yaitu keadaan, suasana, serta situasi penggunaan bahasa tersebut pada waktu dilakukan, hal ini akan mempengaruhi tuturan seseorang dalam suatu komunikasi.
2. *Participant*, yaitu siapa-siapa yang terlibat dalam peristiwa berbahasa, hal ini berkaitan antara penutur dan lawan tutur. Keputusan tindak bahasa penutur pada bagian ini dipengaruhi oleh kedudukan dan permasalahan yang melatari suatu komunikasi.
3. *End (purpose and goal)*, dalam unsur ini yang dibicarakan adalah akibat atau hasil dan tujuan apa yang dikehendaki oleh pembicara, hal ini akan berpengaruh pada bentuk bahasa serta tuturan pembicara.
4. *Act Sequence*, dalam unsur ini yang dibicarakan adalah bentuk, isi pesan dan topik yang akan dibicarakan dalam komunikasi. Hal ini juga berpengaruh pada bentuk bahasa serta tuturan pembicara.
5. *Key / tone of spirit of art*, unsur nada suara yang bagaimana serta ragam bahasa yang digunakan dalam komunikasi akan berpengaruh pada bentuk tuturan.
6. *Instrumentalis*, yaitu tuturan akan dipakai dalam komunikasi . Jalur ini bisa berupa tuturan melalui media cetak, media dengar, dan sebagainya.

7. *Norm of intersection and interpretation*, unsur norma atau tuturan yang harus dimengerti dan ditaati dalam suatu komunikasi. Norma yang dimaksud dapat berupa norma bahasa yang mengatur bagaimana agar bahasa tersebut mudah dipahami.
8. *Genres*, yaitu unsur berupa jenis penyampaian pesan. Jenis penyampaian pesan ini berwujud puisi, dialog, cerita dan lain-lain. Hal ini juga dipengaruhi oleh bentuk bahasa yang digunakan.

Sementara menurut Suwito (1983 : 77-78) memberi batasan tentang faktor penyebab campur kode berasal dari latar belakang terjadinya campur kode, yakni tipe - tipe yang berlatar belakang pada sikap aau non-kebahasaan dan tipe yang berlatar belakang pada kebahasaan. Dari latar belakang tersebut maka dapat diidentifikasi faktor – faktor penyebab terjadinya campur kode sebagai berikut :

1. *Identifikasi peranan yang ukurannya adalah sosial, registeral, edukasional*
2. *Identifikasi ragam yang ditentukan oleh bahasa yang dipakai seseorang didalam peristiwa campur kode yang akan menempatkannya didalam hierarki status sosialnya.*
3. *Keinginan untuk menjelaskan atau menafsirkan yang menandai sikap dan hubungan dengan orang lain yang menghendaknya berbeda.*

Faktor penyebab terjadinya campur kode yaitu (1) kesantiaian penutur (2) situasi formal (3) kebiasaan (4) tidak ada ungkapan yang tepat dalam bahasa yang sedang dipakai (Nababan, 1984:32)

Dari pendapat diatas tampak persamaan dan perbedaan dalam memandang campur kode. Persamaan bahwa campur kode percampuran dua bahasa (varian) atau lebih dalam tindak tutur. Perbedaannya yaitu masing-masing pada batas-batas linguistis campur kode

Menurut Weinreich (1963) menjelaskan mengapa seseorang harus meminjam kata-kata dari bahasa lain. Hal ini pada dasarnya memiliki dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor Internal

Faktor ini menunjukkan bahwa seseorang meminjam kata dari bahasa lain karena dorongan yang ada dalam dirinya. Adapun faktor tersebut meliputi tiga macam yaitu:

1. *Low frequency of word*

Seseorang melakukan campur kode karena kata-kata yang sering digunakan biasanya mudah diingat dan lebih stabil maknanya. Hal ini dapat dianalogikan ketika ketika seorang *Customer Service* terlibat pembicaraan dengan calon pelanggan tentang permasalahan dan keistimewaan *handphone* yang banyak mengandung istilah dari bahasa Inggris. Dengan demikian peminjaman kata dari bahasa lain bertujuan untuk menghindari pemakaian kata yang jarang didengar orang. Atau dengan kata lain menggunakan kata yang biasanya dipakai sehingga lawan tutur mudah memahami makna yang ingin disampaikan penutur.

2. *Pernicious Homonymy*

Kata-kata yang dipinjam dari bahasa lain juga digunakan untuk memecahkan masalah homonim yang ada dalam bahasa penutur. Maksudnya adakalanya jika penutur menggunakan kata dalam bahasanya sendiri, maka kata tersebut dapat menimbulkan masalah homonim yaitu makna ambigu. Sehingga untuk menghindari keambiguan makna penutur menggunakan kata dari bahasa lain.

3. *Need for Synonym*

Penutur sengaja menggunakan kata dari bahasa lain yang bersinonim dengan bahasa penutur dengan tujuan untuk menyelamatkan muka lawan tutur.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah suatu dorongan yang berasal dari luar penutur, yang menyebabkan penutur meminjam kata dari bahasa lain. Terdapat empat faktor eksternal yaitu:

1. Perkembangan atau pengenalan dengan budaya baru.

Faktor ini terjadi karena adanya perkembangan budaya baru misalnya perkembangan teknologi di Indonesia, mau tidak mau orang Indonesia banyak menggunakan bahasa Inggris karena banyak sekali alat-alat teknologi yang berasal dari negara asing. Atau pemakaian bahasa Jawa oleh para mahasiswa yang notabene tidak berasal dari Jawa.

2. *In Sufficiently Differentiated*

Menunjukkan makna tertentu yang memiliki maksud tertentu misalnya karena kebiasaan.

3. *Social Value*

Penutur mengambil kata dari bahasa lain dengan mempertimbangkan faktor sosial, sehingga diharapkan dengan penggunaan kata-kata tersebut dapat menunjukkan status sosial dari penutur.

4. *Oversight*

Maksudnya ada keterbatasan kata-kata yang dimiliki oleh bahasa penutur dalam kaitannya dengan topik yang disampaikan sehingga penutur harus mengambil kata dari bahasa lain. Contohnya terbatasnya kata dalam bidang kedokteran dalam bahasa Indonesia maka banyak istilah kedokteran yang diambil dari bahasa latin yang mempunyai istilah yang tepat dalam bidang kedokteran.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data yang telah maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Campur kode adalah aktifitas strategi komunikasi dengan calon pelanggan untuk menghindari kesalahpahaman.
2. Bentuk campur kode meliputi bentuk kata dan frasa. Campur kode berupa bentuk kata meliputi bentuk baster dan bentuk perulangan kata. Bentuk campur kode berupa kata mempunyai frekuensi lebih tinggi daripada bentuk yang lain.
3. Tipe campur kode yang ditemukan dapat dikategorikan menjadi campur kode ke dalam atau campur kode intern dan campur kode keluar atau ekstern. Campur kode ekstern merupakan penyusupan unsur bahasa dari bahasa asing yaitu bahasa Inggris, sementara campur kode intern merupakan penyusupan unsur yang berasal dari bahasa daerahnya yang berada dalam teritori yang sama dengan bahasa utamanya yaitu bahasa Jawa sebagai bahasa daerah.
4. Faktor penyebab terjadinya campur kode terbagi atas dua faktor yaitu faktor kebahasaan dan *non*-kebahasaan. Faktor kebahasaan utama penyebab terjadinya campur kode adalah '*low frequency of word*' yaitu menghindari pemakai kata atau istilah yang jarang didengar oleh orang lain

sehingga lawan tutur mudah memahami makna yang akan disampaikan oleh penutur. Faktor *non*-kebahasaan penyebab utama terjadinya campur kode yaitu campur kode digunakan untuk mengekspresikan intelektualitasnya dan tingginya pengetahuan yang dimiliki kepada orang lain.

4.2 Saran

Penelitian tentang campur kode sebagai strategi komunikasi masih sangat jarang dilakukan. Semoga dengan adanya penelitian ini dapat mendorong penelitian lain yang berkaitan dengan campur kode sehingga lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Khaidir. 1990. *Fungsi dan Peranan Bahasa : Sebuah Pengantar*. Yogyakarta : Gajahmada University Press
- Arsana, Raditya Agung. 2000. "Peristiwa Campur Kode dalam Novel Balada Dara-Dara Mendut karya Y.B. Mangunwijaya", *Skripsi Sarjana (S-1)*. Fakultas Sastra Undip Semarang
- Chaer, Abdul dan Leonie Agustina. 1995. *Sosiolinguistik Perkenalan Awal*. Jakarta : Rineka Cipta
- Echols, M. Jhon dan Hassan Shadily. 1996. *Kamus Bahasa Inggris Indonesia*. Jakarta : Gramedia Cetakan ke XX
- Kentjono, Djoko. 1982. *Dasar-Dasar Linguistik Umum*. Jakarta : Fakultas Sastra
- Keraf, Gorys. 1984. *Komposisi*. Ende Flores : Nusa Indah
- _____ . 1992. *Argumentasi dan Narasi*. Jakarta : Gramedia
- Kridalaksana, Harimurti. 1984. *Kamus Linguistik*. Jakarta : Gramedia
- Moelong, Lexi. J. 1994. *Metode Penelitian*. Bandung : PT Remaja Persada Karya
- Nababan, P.W.J. 1993. *Sosiolinguistik Pengantar Awal*. Jakarta : Gramedia
- Pateda, Mansur. 1991. *Sosiolinguistik*. Jakarta : Gramedia
- Poedjosoedarmo, Supomo. 1986. "Kode dan Alih Kode". Yogyakarta : Balai Penelitian Bahasa
- _____. 1995. "Komponen Tutur" dalam Soedjono Dardjowidjojo (ed). *Perkembangan Lingustik Indonesia*. Jakarta : Penerbit Arca
- Santoso, Tanadi. 2006. "Customer Service".
(<http://www.tanadisantoso.com/>)
- Saputro, Agung Wibowo. 2003. "Deskriptif Prilaku Bilingualisme Mahasiswa Sastra Inggris dalam Wacana Perkuliahan", *Skripsi (S-1)*. Fakultas Sastra Undip Semarang
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1981. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : Gramedia

- Sudaryanto. 1990. *Menguak Fungsi Hakiki Bahasa*. Yogyakarta : Duta Wacana : University Press
- _____. 1993. *Metode Linguistik : Ke Arah Memahami Metode Linguistik*. Yogyakarta : Gajahmada University Press
- Suparta, Hendarto. 1994. "Sosiolinguistik" (*Hand Out*). Semarang : Fakultas Sastra
- Suyanto. 1993. "Unsur Bahasa Jawa dalam Tuturan Bahasa Indonesia pada Siaran Pedesaan TVRI Stasiun Yogyakarta", *Skripsi (S-1)*. Fakultas Sastra Undip Semarang
- _____.1997. *Lembaran Sastra " Campur Kode Sebagai Wujud Ketergantungan Bahasa"* Semarang : Fakultas Sastra Undip
- Suwito. 1985. *Sosiolinguistik Pengantar Awal*. Solo : Hendri Offset
- Syafrida, Lili. 2005. *Standart Operation Prosedure*. Jakarta: Cipta Multi Usaha Perkasa
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Weinreich, Uriel. 1963. *Languages in Contact : Finding and Problem*. New York : Mouton Publishers the Houge
- Wijayanti, Prehatina Agung. 1998. "Campur Kode dan Alih Kode pada Kolom Umar Kayam dalam Mangan Ora Mangan Kumpul" , *Skripsi Sarjana (S-1)*. Fakultas Sastra Undip Semarang

LAMPIRAN

BAGIAN SERVICE CENTER NOKIA

Tgl 02 Jan, Pk. 09.00 WIB

- TK : “Selamat pagi Ibu, silahkan duduk ada yang bisa dibantu ?”
- CP : “Ini *lho* Mbak, ini *hpnya* kok sering mati-mati sendiri masih garansi kok”.
- TK :” O,yia saya cek sebentar ya Bu, bawa kartu garansinya Ibu?”
(sambil membongkar hp)
- CP : “Bawa Mbak”
- TK :”Ibu dari *imeinya* memang masih garansi dan kondisi fisik *handphonenya* juga bagus, jadi garansinya bisa kita *cover* . Untuk servisnya harus ditinggal kurang lebihnya tiga hari ya”.
- CP : “Iya, mba, nanti saya telepon dulu atau langsung?”
- TK : “Kalau mau telepon dulu boleh. Terimakasih Ibu, selamat siang.”

Tgl 02 Jan 2007, Pk 10.15 WIB

- YS : “Selamat pagi Mas, silahkan, kenapa Mas?”
- CP : ”Ini *hpnya* kalo kirim *sms* lama langsung *hang*”.
- YS : ”Memorinya banyak Mas? Soalnya *hpnya* kalau diperbaiki ada kemungkinan datanya akan hilang semua.”
- CP : ”Biasanya ini kenapa Mas?”
- YS :”Untuk kirim *sms* lama biasanya disebabkan karena versi *softwarentya* masih lama dan harus *diinsatall* software baru lagi.”
- CP : ”Kena biaya Mas?”
- YS : ”Kena Ibu, biayanya Rp 300.000 karena *hpnya* tidak memiliki garansi nokia Indonesia.”
- CP : ”Maksudnya Mas?”
- YS : ”*Hpnya blackmarket* jadi tidak diperjualbelikan di Indonesia. Kalo diservis selain datanya hilang ada resiko terburuk mati total, gimana?”

CP : "Besok saja Mbak, saya pikir-pikir dulu takutnya kalo mati total."
YS : "Kita tetap usahakan mudah-mudahan tidak sampai mati, dan kita pasti melakukan yang terbaik."
CP : "Besok saya kesini lagi deh, saya nanya Bapak saya dulu. Makasih Mas."
YS : "Terima kasih kembali, selamat pagi"

Tgl 04 Jan 2007 , Pk.11.00 WIB

JD : "Pagi Ibu, ada yang bisa dibantu?"
CP : "Pagi, ini kayanya kena virus. "
JD : "Kirim *mms* sendiri atau bagaimana?"
CP : "Iya, sampai pulsa saya habis "
JD : "Untuk virus tidak *discover* garansi, *costnya* Rp 100.000 datanya hilang semua, gimana?"
CP : "Ya udahlah, tapi saya tunggu ya."
JD : "Maaf Ibu untuk servisnya tidak bisa ditunggu karena *load* kita hari ini ramai. Kemungkinan besok baru bisa diambil."
CP : "Ya udahlah Mbak yang beres, tapi kalo nanti sore saya mau Tanya bisa?"
JD : "Bisa Ibu, nanti telepon kesini dulu, atau nanti kita *confirm* ke nomer Ibu kalo sudah jadi. Terima kasih."

Tgl 04 Jan 2007, Pk 13.00

NV : "Silahkan Bapak, selamat siang."
CP : "Mau ambil"
NV : "Tunggu sebentar ya Pak, sudah telpon Pak?"
CP : "Udah tadi ditelepon".
NV : (setelah mengambil *handphone*) "*hpnya* sudah jadi dicoba dulu ya Pak?"
CP : "Itu yang diganti apanya?"
NV : "Ini *joysticknya* kita ganti, untuk pembayarannya *cash* Pak?"
CP : "Iya *cash* ajah, kalo pakai *card* bisa?"

NV : "Bisa tapi dikenakan *charge* 3 %"

CP : "Cash ajah Mbak."

Tgl 05 Jan, Pk. 11.35 WIB

CP : "Selamat siang Mbak !"

VE : "Siang Bapak ! silahkan duduk. Gimana Bapak? Ada keluhan ?"

CP : Mbak, saya kemarin baru dapat musibah ne mba. Saya kejambret di Citra. Bisa minta tolong blokir HP gak mba?"

VE : (CS hanya mendengarkan dan mengangguk-anggukkan kepala)".mmm....ya Pak. Sebelumnya saya konfirmasi ke Bapak dulu, kalo kita hanya bisa bantu blokir garansi bukan blokir imei Pak. Dan nanti kita akan konfirmasi ke Bapak jika HP Bapak masuk ke *servicean* distributor kita. Tapi sebelumnya, Bapak harus memberikan kelengkapan ke kita berupa *fotocopy* kartu garansi, *fotocopy id-card*, fotocopy surat kehilangan dari kepolisian. Nanti data-data yang Bapak beri akan kita urus ke Nokia Indonesia".

CP : "o... gitu to mba. Jadi gak bisa blokir HP to?"

VE : "Iya Bapak".

CP : "Ya udah lah Mbak. Saya tak pulang dulu. Syarat-syaratnya saya belum bawa. Nanti kalo uda lengkap saya ke sini lagi".

VE : "Silahkan Bapak. Kita tunggu kedatangan Bapak. Terima kasih Pak".

CP : "Terima kasih ya Mbak. Mari Mbak."

VE : "Terima kasih juga Bapak. Mari. Selamat siang".

Tgl 05 Jan Pk. 15.50 WIB

VA : "Selamat Sore Ibu !"

CP : "Sore.... !"

VA : "Silahkan duduk. Ada yang bisa dibantu Ibu? "

CP : "Iya , mba. Ini , *hp* saya kok *gak* bisa *dichas* ya? "

VA : "Ibu sudah coba pakai *charger* lain? "

CP : "Belum *tu* Mbak. "

VA : "Kalo *gitu*, kita coba pakai *charger* kita ya Bu?

CP : "Oya, Mbak. Ya, ya. Di coba aja.. "

VA : (kedalam ambil *charger*, kemudian keluar). "Kita coba pakai *charger* kita ya Bu. Maaf bisa pinjam *hp* nya sebentar Ibu? "

CP : "Oya Mbak. Silahkan. "

CS & C : (sama-sama melihat hasil pengechasan)

CP : "Bisa tuh Mbak.. "

VA : "Berarti yang rusak *chargernya* Bu ".

CP : "Charger saya bisa diservis *gak* mbak? Tapi belum saya bawa sih."

VA : "Maaf Ibu, kalau *charger* tidak bisa diservice, tapi kalo selama 6 bulan dari tanggal pembelian dapat *direplace* tapi kita kirim ke Jakarta, diganti *charger* baru ".

CP : " O gitu Mbak. ".

VA : " Iya Ibu."

CP : "Saya beli *hp* nya baru 2 bulan.berarti bisa diretur *dong* Mbak? "

VA : "Coba, saya lihat *imei* nya dulu ya Bu. Untuk *dicheck* masa garansi yang ada di *data base* kita ".

CP : "O ya,silahkan "

VA : (mengecek *imei* via online). "Dari pengecekan kita, *chargernya* masih bisa."

CP : "Ya udah Mbak. *Charger* saya, saya ambil dulu ya Mbak. Saya bawa sini. "

VA : "Bisa Ibu. Tapi sebelumnya kita konfirmasi dulu, untuk retur *charger* waktu sekitar 1 bulan, Ibu . Karena pergantian di Jakarta. Dan ada syarat yang harus dilengkapi untuk retur *charger*. "

CP : "Apa itu Mbak? "

VA : "Selain *charger* ditinggal Ibu juga harus menyertakan *fotocopy* kartu garansi, *fotocopy* KTP, *fotocopy* nota pembelian. "

CP : "Kalo misal nota pembeliannya hilang, gimana Mbak? "

- VA : "Maaf Ibu. Kalau hilang, kita tidak bisa bantu banyak Bu. Karena memang itu syaratnya, sebagai bukti kalau Ibu beli produk benar-benar nokia Indonesia."
- CP : " Baik Mbak kalo gitu. Saya cari dulu notanya dan saya *copy* dulu surat-surat yang lain tadi ".
- VA : "Baik Ibu."
- CP : "Terimakasih."
- VA : "Sama-sama Ibu. Selamat sore ! Kita tunggu kedatangannya. "

Tgl 07 Jan 2007, Pk. 17.30

- IN : " Sore Mas ada yang bisa dibantu? "
- CP : "Ini Mas *hp* baru satu bulan *kok* sudah rusak "
- IN : "Masalahnya apa? "
- CP : "*Handphone* saya *gak* ada suaranya *kalo* ada telepon masuk *gak* dengar.
"
- IN : "Bisa pinjam *hpnya* sebentar, biasanya kerusakan seperti ini karena *speakernya trouble*, tapi maaf untuk penggantian *speaker* masih *pending*, jadi Bapak harus *indent* dulu, mungkin sekitar dua minggu "
- CP : " Lho *masa hp* saya baru *speakernya* rusak, terus saya nunggu gitu
- IN : "Benar Mas, memang harus nunggu dulu nanti kalau sudah datang masnya kita hubungi, untuk sementara Mas bisa pakai *handfree* dulu untuk terima panggilan. "
- CP : "Ya, kalo kayak *gini mending* saya beli *hp* bekas Mas, jadi *gak* kecewa ya udahlah mau gimana lagi "
- IN : "Maaf ya Mas ya, secepatnya kita akan hubungi Mas, terimakasih"

Tgl 08Jan Pk. 12.15 WIB

- CP : "Permisi Mas, niki saya disuruh *ndandosi hpnya* Bapak. Katanya mati *kena air* "

- YS : "Kena air Pak, kalo handphone kena air itu *menawi didandosi* kena biaya Pak "
- CP : "O, *pinten* mas "
- YS : "Biayanya Rp. 200.000 dereng termasuk kalau ada yang harus diganti "
- CP : "Nggeh, *mangkeh kulo matur* Bapak dulu, Masnya tolong ditulis disini biayanya berapa."
- YS : "Iya lebih baik, bapak *matur* dulu saja takutnya pemilik *hpnya* tidak setuju. "
- CP : " Ya mas, *soale* Bapak sibuk, makasih Mas ya... "
- YS : "Sama-sama Pak. "

Tgl 10 Jan 2007, Pk. 16.30

- FT : "Sore Pak, ada yang bisa dibantu? "
- CP : "Mas, tipe 9300i supaya bisa untuk kirim *email* gimana?" "
- FT : "Untuk penjelasan lebih lanjut tentang penggunaan dan *product knowlage* Mas-nya bisa tanyakan langsung di lantai atas di bagian penjualan, sebentar saya hubungi dulu ya Mas."
- (setelah menghubungi beberapa saat)
- FT : "Mas bisa langsung naik kelantai dua, bertemu dengan mas Daniel"
- CP : "O, ya makasih Mbak, kena biaya *gak* Mbak? "
- FT : "Kalo mau sekalian jadi *member* ada biayanya, coba nanti Mas tanya di atas, terima kasih sama-sama."

Tgl 11 Jan 11.55 WIB

- TK : " Siang Ibu "
- CP : " Siang Mbak, ini Mbak *hp* saya 'kan masih baru, tapi bisa tiba-tiba layarnya putih ya Mbak?"
- TK : " Kerusakan seperti ini biasanya karena memori baik di *handphone* maupun dikartu memorinya *overload*, bisa diperbaiki tapi datanya akan hilang semua, gimana?"
- CP : "Tapi *free* ya Mbak?"

TK : "Free of charge Ibu, kan *handphonenya* masih garansi".

CP : "Ya udahlah *gak papa*, kapan bisa saya ambil? "

TK : " Dicoba 3-4 jam ya Ibu, terima kasih "

Tgl 11 Jan, Pk. 14.00 WIB

JD : "Siang Bapak, ada masalah apa ?"

CP : "Mbak saya mau *complain*, Mbak gimana sih, data saya kok jadi hilang. Mbak tahu berapa banyak nomer-nomer penting di *hp* saya?"

JD : "Maaf Bapak, diawal persetujuan *service* kemarin saya sudah katakan bahwa kehilangan bukan menjadi tanggungjawab kami. Dan kemarin Bapak sudah menyetujui dan membubuhkan tandatangan di *form repair order*. " (sambil menunjukan bukti tanda tangan)

CP : "Gimana *nih*, pelayanananya *gak beres nih* "

JD : "Kami mohon maaf Bapak, tapi memang untuk data baik di *hp* maupun dikartu memori sepenuhnya bukan tanggung jawab kami "

CP : "Ya udahlah "

JD : "Maaf ya Pak, terimakasih "

Tgl 11 Jan, Pk. 17.00 WIB

JD : "Sore Ibu, ,(datang orang asing), bisa dibantu?"

CP : "Ya, *can speak English?*"

JD : "*not very well*,bagaimana?"

CP : "Ini *hp* saya *restart-restart* sendiri".

JD : "*okey*, hpnya kalo di *service* datanya hilang dan dikenakan biaya.

CP : *Why not cover by warranty?* "

CS : "*Iam sorry mam, your phone isn't Indonesia's service warranty*, jadi tidak bisa kita *cover* garansinya".

CP : "*my picture is lost ?* gak bisa *disave* dulu Mbak ?"

CS : sepertinya *there's trouble in your hard drive so it can't be able to save*.
Jadi semua data akan hilang".

CP : ”*Okey*, tidak apa-apa, nanti siang bisa saya ambil.”

JD : ”Kami usahakan, *thanks*. ”

Tgl 12 Jan, Pk. 09.15 WIB

VA : ”Pagi Mbak, silahkan ada yang bisa dibantu? ”

CP : ”Mbak ini *hpnya* gak ada getarnya padahal pengaturannya *udah bener*, kira-kira rusaknya apa ya mbak ”

VA : (hp dicek) ”*vibratnya* hilang ya Mas, pernah jatuh? ”

CP : ”Pernah *sih* tapi udah lama ”

VA : ”Saya bongkar dulu ya, (setelah dibongkar) Mas ini *vibratnya* lepas dan tegangannya sudah *short* jadi harus diganti ”

CP : ”Biayanya berapa? ”

VA : ” Karena masa garansinya sudah habis maka biaya *servicenya* Rp 100.000 dan penggantian *sparepartnya* Rp 50.000, selain itu datanya hilang karena di*hpnya* terdapat *mis-use* nanti ketika *diservice* ada resiko terburuknya mati total gimana? ”

CP : ”Data di telpon ya mbak, kalo mati total maksudnya? ”

VA : ”Gini Mbak, *hp* yang pernah jatuh, kena air ataupun pernah diperbaiki di luar punya resiko itu dan karena sudah tidak bergaransi lagi maka bukan menjadi tanggungjawab nokia lagi. Tapi kita tetap usahakan yang terbaik supaya *hpnya*. ”

Tgl 12 Jan, Pk. 13.20 WIB

CP : ”Siang Dek, ini *hp* saya kok kalau *dipake simcard* lain gak bisa ya, minta *lockcode* ”

TK : ” O, ini pengaturan dibuat *lock if sim change* ya, jadi kalo mau pakai kartu lain pasti minta kode, kode standarnya pernah diganti ”

CP : ”Wah kalo saya *gak pernah ngutak-ngatik* Mbak, mungkin anak-anak ”

TK : "Bapak kalau kode standarnya pernah diganti kalau mau buka ini dikenakan biaya karena ini bukan kesalahan produk tapi kesalahan pemakaian. "

CP : "Biayanya berapa? "

TK : "Untuk tipe ini biayanya Rp 200.000 dan data-data *dihp* hilang. "

CP : " *Waduh* hilang semua Mbak, kalo *gitu* saya *ta' salin* dulu datanya Mbak, nanti saya kesini lagi. "

TK : "Ya boleh, kami tunggu kedatangannya ya Pak terima kasih. "

Tgl 12 Jan, Pk. 18.45 WIB

CP : "Sore Mas, ini battery saya cepat habis padahal *gak* saya *pake* trus panas juga"

IN : "Berapa lama waktu *standby*nya Ibu? "

CP : "Sore *ngecharge* pagi sudah habis "

IN : "Pengunannya selain untuk telepon dipakai untuk apa saja? "

CP : " *Gak* ada Mbak, telepon juga *gak* lama tapi *signal*nya sulit "

IN : "Sering *searching network* ya, ini yang mengakibatkan *batt* jadi cepat habis dan panas, sudah dicoba dengan *simcard* lain? "

CP : "Belum Mas, memang berpengaruh? "

IN : " Iya benar ada pengaruhnya, lebih baik dicoba dulu dengan kartu lain, karena jaringan seperti ini juga ada hubungannya dengan kartu yang digunakan "

CP : "Ya, udah Mas saya coba kartu lain dulu nanti *kalo* masih sama saya bawa kesini ya Mas "

IN : "Baik, mudah-mudahan hpnya *gak papa* ya.. "

CP : "Iya Mas, *eman-eman hp* baru, *matur nuwun* Mas "

IN : "Iya Ibu, *sami-sami* "

Tgl 13 Jan, 11.35 WIB

- YS : "Siang Ibu bisa dibantu?"
- CP : "Ini mas, *hp* saya kemarin *gak* ada signalnya terus saya *servicekan* dideket rumah sekarang malah jadinya mati total, kira-kira masih bisa diperbaiki gak ya mas? "
- YS : "Sebentar dicek dulu ya mbak, kondisi *hpnya* sudah sangat parah kemungkinan besar jika diperbaiki akan sama dengan *hp* baru, gimana mau *diservice* atau *dicancel* saja? "
- YS : "Jadi mending beli *hp* baru lagi ya mas, jadi ini udah gak bisa diperbaiki(setelah dicek beberapa saat) kondisi *hpnya* sudah sangat parah beberapa komponen hilang dan kemungkinan besarnya kalo *diservice* biayanya hampir "
- CP : "Bukan sudah tidak bisa diperbaiki tapi kalo biayanya besarkan juga kasihan Ibu."
- YS : "O. ya udah makasih ya Mas "

Tgl 14 Jan, Pk. 16.00

- JD : "Sore Ibu ada yang bisa dibantu? "
- CP : "Iya Mbak, ini *memorycardnya* kemarin setelah *hpnya diservice* kok malah *gak* bisa dipake lagi "
- JD : "Kemarin *hp* Ibu *diupgrade*, biasanya *memorycard* tidak bisa digunakan lagi jika pernah diberi *password*, supaya bisa digunakan lagi harus diformat tapi data-datanya hilang gimana? "
- CP : "Yang hilang apa aja Mbak? "
- JD : "Foto-foto, *video* dan beberapa aplikasi yang *terinstall* di *memory card* "
- CP : "Ya udah *gak apa-apa* dari pada *gak* bisa dipakai"
- JD : "Iya, nanti Ibu bisa isi dengan data yang baru. Ditunggu ya Ibu"

BAGIAN PENJUALAN NOKIA

Tgl 03 Jan Pk. 12.15 WIB

AL : "Selamat siang Mas, ada yang bisa dibantu?"
CP : "Saya mau cari *headset* untuk *hp* saya"
AL : "Kita disini menyediakan *handset original* untuk *hp* Mas supaya menghasilkan suara jernih dan bagus"
CP : "Harganya berapa Mas?"
AL : "Rp 175.000, ini bisa untuk *handphone* yang *popport*"
CP : "Jadi bisa untuk *hp* lain, ya udah saya ambil satu".
AL : "Ya benar, baik ini barangnya silahkan pembayarannya di kasir, selamat sore".

Tgl 05 Jan Pk. 12.30 WIB

CP : "Permisi Mas, kalo saya mau tambah aplikasi caranya gimana ya?"
HN : "Maaf sebelumnya Adik jadi *member*?"
CP : "Belum, *member* apa?"
HN : "Begini, kalau Adiknya mau *install* aplikasi gratis sebelumnya harus jadi *member* dulu di sini biayanya Rp 300.000 untuk satu tahun"
CP : "Bisa apa saja?"
HN : "Selain Adik bisa pasang aplikasi gratis juga bisa *download wallpaper hp*. Gimana?"
CP : "Bisa berapa kali Mas ?"
HN : "Terserah Adik, selama masih berlaku bisa datang ke sini."
CP : "Ya *udah ta'* bilang Ibu dulu, makasih ya Mas"
HN : "Sama-sama"

Tgl 05 Jan Pk. 14.00 WIB

AD : "Selamat siang Ibu, bisa dibantu?"
CP : "Siang Mbak, saya cari *hp* yang ada kameranya Mbak, tapi jangan yang mahal-mahal"
AD : "Tipe yang ini tidak telalu mahal Ibu, *budgetnya* dibawah 2 juta"
CP : "Warnanya cuma ini saja, harganya berapa?"
AD : "Ada warna biru dan hitam saja Ibu, harganya Rp. 1.350.000"
CP : "Kok lebih mahal ya Mbak, kemarin saya tanya ditempat lain *gak segitu ah* Mbak, masak dipusatnya malah lebih mahal"

AD : "Iya memang Ibu disini lebih mahal, sebab jika ibu pembelian diluar ibu mau isi gambar atau lagu nanti kena biaya, tapi kalau Ibu belinya disini Ibu gratis dan kita ada *merchandise* untuk Ibu
CP : "Mbaknya bisa *aja*, ya udah Mbak saya ambil satu."

Tgl 06 Jan Pk. 18.30 WIB

CP : "Mas, saya mau cari *hp* yang pakai *stylus* itu loh"
RY : "O, yang berteknologi *touchscreen* ya Pak, kami disini ada tipe 6708 dengan harga Rp2.400.000 sudah bisa memilikinya gimana Pak?"
CP : "Contoh *hp*nya ada?"
RY : "Ada ditunggu sebentar ya (setelah beberapa saat) ini contoh *hp*nya
CP : "Yang selain tipe ini ada soalnya saya dulu pernah lihat tapi bukan yang ini"
RY : "Type 7710 ya maksud Bapak, *type* itu sudah tidak ada Bapak, atau Bapak mau cari *type* yang lain"
CP : "Gak ada Mas, yau dah saya ambil satu, sama *memorycard* untuk *type* N70nya satu "
RY : "Yang kapasitasnya berapa mega Pak?"
CP : "Yang 256 saja"
RY : "Baik Bapak, ini barangnya Bapak tunggu sebentar ya pembayarannya di kasir. Terima kasih Pak".

Tgl 07 Jan Ok. 13.00 WIB

KR : "Siang Mbak, bisa dibantu lagi cari *hp* apa ?"
CP : "Saya cari *hp* untuk kerja tapi jangan yang besar-besar"
KR : "O, jika Mbak cari *hp* yang memiliki *fitur office* lengkap Mbak bisa pilih seri *communicator*".
CP : "Tapi jangan yang besar-besar "
KR : "Kita ada seri 9300i dengan ukuran yang lebih kecil dibanding 9500 dan seri ini sudah dilengkapi dengan *WiFi* sehingga memudahkan untuk berinternet, gimana?"
CP : "Harganya?"

KR : "Cukup Rp5000.000 Mbak sudah bisa mendapatkannya termasuk *free* untuk jadi *member* disini."

CP : "Iya Mbak saya ambil, bayarnya pakai *card* bisa?"

KR : "Bisa Mbak, ditunggu sebentar ya."

Tgl 03 Jan Pk. 12.15

CP : "Siang Mbak, saya mau cari *handfree* untuk 3250

RI : "*Handsfree* untuk satu telinga atau dua?"

CP : "Yang seperti bawaan aslinya saja".

RI : " Untuk type 3250 *handfree* yang sama persisi tidak ada, karena *handsfree* seperti aslinya hanya ada di *salespackaged* saja. Sementara kalo Mbak beli terpisah kita tidak menyediakan".

CP : "Berarti *gak ada dong* Mbak?"

RI : " Tipe lain bisa hanya bentuknya saja berbeda, gimana?"

CP : "O, ya udah *deh* Mbak *gak* apa-apa saya mambil satu".

Tgl 08 Jan Pk. 14.15 WIB

AL : " Siang Bapak, bisa dibantu?"

CP : "Ini mau cari N70 yang hitam ada?"

AL : " Ada Bapak, kebetulan tinggal satu Bapak mau?"

CP : " Itu kapasitas untuk *memory*nya berapa banyak *tho* Mas?"

AL : " Untuk *memory* tambahannya 2Mb dan *internal memory* 45Mb, cukup untuk menyimpan berbagai data Pak".

CP : " Tapi katanya *type* itu sering rusak, bener *gak* Mas?"

AL : " Kalau untuk kerusakan itu tergantung dari pemakaian juga Bapak, semakin banyak data yang ada di *hp* maka kemungkinan data rusaknya juga semakin besar".

CP : "Caranya biar *gak cepet* rusak gimana?"

AL : " Mungkin dengan lebih berhati-hati saat akan memasukan data dan jika memang terjadi kerusakan Bapak tidak akan dikenakan biaya karena *hp* Bapak resmi bergaransi nokia".

CP : " Ya udah Mbak saya ambil".

AL : “Baik Bapak ditunggu sebentar ya”

Tgl 10 Jan 2007, Pk 16.00

AP : “Selamat sore Ibu, bisa dibantu sedang cari *hp* yang bagaimana?”

CP :” Ini mau liat-liat dulu aja”

AP “Iya silahkan Ibu, ini karena ada *pricelist* kalo mau dilihat dulu”.

CP : “ O, iya makasih Mas. Mas ini harganya berubah-ubah *gak*”.

AP : “ Berubah Ibu, tergantung pasar”.

CP :” O, terima kasih ya Mas.”

AP : “ Kembali, kami tunggu kedatangannya kembali selamat sore”.

Tgl 08 Jan 2007, Pk 18.00

RY :” Malam Bapak, ada yang bisa dibantu?”

CP :” Seri E90 *communicator* udah keluar belum Mas?”

RY :”Untuk seri E90 akan *launching* sekitar pertengahan bulan Juni Bapak, jadi untuk sekarang ini belum ada. Mungkin coba cari yang lainnya Pak?”

CP : “ Saya bisa dihubungi Mas, kalo barangnya datang?”.

RY : “Bisa, silahkan tinggalkan nomer yang bisa untuk kami hubungi nanti secepatnya Bapak akan kita kabari jika E90 sudah ada disini.”
