

Strategi Penolakan dalam Konteks Jual Beli *Online* di Kendari

Author:

Nurjannah¹
Ela Martisa²
Sahur Saerudin³
Sarniati Nuru⁴

Affiliation:

Universitas Halu
Oleo^{1,2,3,4}

Corresponding email

nurjannah@uho.ac.id

Histori Naskah:

Submit: 2023-08-10
Accepted: 2023-08-12
Published: 2023-08-12



*This is an Creative Commons
License This work is licensed
under a Creative Commons
Attribution-NonCommercial 4.0
International License*

Abstrak:

Penelitian ini membahas tentang strategi penolakan yang digunakan oleh masyarakat dalam konteks jual beli pada media sosial *Facebook* dalam grup Kendari Jual Beli (*KJB*) di Kota Kendari. Penelitian ini dilandasi keunikan-keunikan berbahasa yang ditemukan dalam transaksi jual beli *online* maupun transaksi langsung oleh masyarakat Kota Kendari. Dalam transaksi jual beli, ditemukan bentuk penolakan yang beragam ketika pembeli dan penjual bertransaksi. Untuk dapat menolak penawaran penjual secara halus atau sopan, pembeli menggunakan strategi-strategi tertentu supaya ungkapan penolakan dapat diterima dengan baik. Dengan begitu, kesalahpahaman dapat diminimalisir dan proses transaksi dalam kegiatan jual beli dapat mencapai kesepakatan bertransaksi. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan strategi dalam tuturan penolakan yaitu strategi tindak tutur literal dan tidak literal. Bentuk-bentuk penolakan dalam jual beli *online* di grup *KJB* Kendari berupa penolakan dengan mengucapkan terimakasih, penolakan dengan menawar harga, penolakan dengan melakukan penghindaran, penolakan dengan mempertahankan minat, penolakan dengan menyatakan komentar, penolakan dengan meminta maaf, penolakan dengan berjanji, penolakan dengan menggunakan kata *jangan*, penolakan dengan memberikan alasan, dan penolakan dengan mengusulkan pilihan lain.

Kata kunci: Tindak tutur, Penolakan, Strategi, Jual Beli, Facebook

Pendahuluan

Bahasa merupakan sarana yang penting dalam berkomunikasi sehingga para penutur bahasa dapat mengekspresikan ide dan pendapatnya. Interaksi antara penutur dan mitra tutur dapat terjalin dengan baik apabila keduanya memahami konteks bersama sehingga tidak ada kesalahpahaman. Dalam proses interpretasi makna tuturan, pemahaman konteks seperti siapa penutur dan lawan tutur, apa tujuan percakapan, status sosial penutur, dimana terjadinya percakapan dan aspek yang lainnya sangat berpengaruh. Selain itu, budaya juga berpengaruh dalam penyampaian maksud tuturan untuk menghindari kesalahan dalam penafsiran dan kesalahpahaman. Untuk itu, dibutuhkan strategi supaya tujuan dan maksud penutur bahasa dapat tersampaikan dan cara penyampaiannya tidak menyinggung perasaan dari mitra tutur.

Pemahaman bersama antara penutur dan mitra tutur sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman terutama dalam menyampaikan suatu penolakan. Tuturan penolakan merupakan ujaran untuk mengekspresikan perasaan tidak suka terhadap sesuatu. Penolakan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti proses atau cara penolakan, sehingga dapat dikatakan bahwa tindak tutur penolakan adalah cara untuk menyampaikan perasaan tidak setuju terhadap suatu ujaran. Bentuk penolakan dapat diungkapkan dengan berbagai cara yang mungkin akan berbeda bagi tiap individu dalam mengekspresikannya. Tuturan penolakan dapat bersifat mengancam dan menyakiti perasaan lawan penutur apabila disampaikan dengan kalimat yang tidak santun. Untuk menjaga kesopanan dan kesantunan ketika

menolak suruhan, ajakan, atau tawaran dari seseorang, kita harus menolak secara santun dengan implikasi ataupun disertai dengan permintaan maaf (Chaer, 2010:96). Astuti dkk (2020) menyatakan bahwa penolakan merupakan bagian dari tindak tutur. Tindak tutur penolakan akan menjadi terkesan kasar atau santun tergantung dari bagaimana cara penutur menyampaikan ujarannya sehingga dibutuhkan strategi supaya maksud penolakan dapat tersampaikan dengan baik tanpa menyinggung perasaan mitra tutur.

Tindak tutur penolakan dapat ditemukan dalam percakapan sehari-hari, seperti halnya dalam kegiatan jual beli. Jual beli *online* melalui jejaring media sosial di Facebook marak dilakukan oleh masyarakat kota Kendari dengan memanfaatkan grup dalam media sosial tersebut yaitu Kendari Jual Beli (KJB). Tindak tutur dalam jual beli *online* menjadi perhatian yang cukup penting karena bahasanya unik dan khas yang menyangkut hubungan sosial antara penjual dan pembeli yang tidak saling bertatap muka (Nurjannah dkk, 2021). Masyarakat Kendari gemar berbelanja *online* pada grup KJB karena banyak pilihan, harga bersaing, dan mudah bertransaksi yang dapat dilakukan dimanapun. Pembeli juga dengan mudah memilih barang dan menawar. Dalam proses kegiatan jual beli, tidak semua transaksi mencapai kesepakatan bersama antara penjual dan pembeli. Dalam hal ini, akan muncul tindak tutur yang memungkinkan terjadinya penolakan. Untuk mencapai tujuan sebagai mana yang diharapkan penutur, digunakan strategi dalam mengungkapkan penolakan supaya tuturannya dapat diterima dengan baik oleh penuturnya. Pada pembahasan berikut, akan dijelaskan tuturan penolakan yang diujarkan oleh pembeli dalam konteks jual beli *online* di KJB.

Studi Literatur

Tindak Tutur

Tindak tutur merupakan suatu kegiatan berbahasa dengan tujuan untuk menyatakan sesuatu yang memiliki maksud dan acuan tertentu. Tindak tutur juga merupakan bagian terkecil dari komunikasi, misalnya tindak tutur untuk meminta maaf, memberi ucapan selamat, menyuruh, menolak dan sebagainya. Menurut Austin (dalam Nadar, 2009:11), pada dasarnya ketika seseorang mengatakan sesuatu, dia juga melakukan sesuatu. Misalnya saja saat seseorang meminta maaf dan berjanji, maka orang tersebut tidak hanya mengucapkan tetapi juga melakukan tindakan berjanji dan meminta maaf.

Tindak tutur merupakan aktivitas berbahasa secara lisan atau secara tulisan dengan tujuan untuk mengungkapkan gagasan, ide, dukungan, pendapat, ataupun perasaan dalam kehidupan sosial. Ketika memproduksi tuturan, dapat dilihat juga sebagai melakukan tindakan, karena tidak hanya bertutur, tapi tuturan tersebut juga dapat memengaruhi orang lain yang mendengarkan untuk melakukan suatu tindakan. Tindakan tersebut itulah sebagai suatu respon yang kemudian terjadilah suatu peristiwa komunikasi. Tindak tutur termasuk dalam kajian pragmatik, yaitu cabang ilmu bahasa yang mengkaji maksud atau tujuan tuturan. Gillian Brown (dalam Lubis, 2015) menyatakan pragmatik yaitu penganalisisan studi bahasa dengan pertimbangan-pertimbangan konteks. Menurut Leech (2015) pragmatik adalah studi tentang makna yang berhubungan dengan situasi-situasi ujar. Situasi yang dimaksud dapat berupa dengan siapa berbicara, tentang apa yang dibicarakan, kapan dibicarakan, di mana dibicarakan, dan situasi pembicaraan itu.

Tipe Tindak Tutur

Tindak tutur adalah tuturan dari seseorang yang bersifat psikologis dan yang dilihat dari makna tindakan dalam tuturannya (Chaer, 2010:27). Serangkaian tindak tutur akan membentuk suatu peristiwa tutur. Kemudian, tindak tutur dan peristiwa tutur ini menjadi bagian dari proses komunikasi. Tindak tutur dibagi menjadi tiga jenis yaitu tindak tutur lokusi, tindak tutur ilokusi, dan tindak tutur perlokusi.

- 1) Tindak tutur lokusi merupakan tindak tutur yang menyatakan sesuatu sebagaimana adanya. Tindak tutur lokusi merupakan tindakan mengungkapkan sesuatu dengan kata atau kalimat. Makna kata atau kalimat tersebut sesuai dengan makna kata itu dalam kamus, dan makna kalimat itu menurut kaidah sintaksisnya
- 2) Tindak tutur ilokusi adalah tindak tutur yang selain menyatakan sesuatu, juga digunakan untuk menyatakan tindakan dalam melakukan sesuatu (Chaer, 2010:28). Dengan kata lain, tindak tutur ilokusi merupakan tindak tutur yang mengandung maksud atau daya tuturan. Yang dimaksud dengan tindak tutur ilokusi adalah pembuatan pernyataan, janji, dantawaran dalam pengujaran. Dapat disimpulkan bahwa tindak ilokusi adalah tindak tutur yang mengandung maksud atau tujuan lain dari tuturan yang diucapkan.
- 3) Tindak Tutur Perlokusi

Tindak tutur perlokusi adalah tindak tutur yang memiliki pengaruh atau efek terhadap mitra tutur atau orang yang mendengar tuturan itu. Efek atau daya tuturan itu ditimbulkan secara sengaja maupun tidak sengaja oleh penutur.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata baik secara lisan maupun dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Sujarweni, 2018). Desain penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif sebagai bentuk pemahaman dan pengembangan secara objektif bentuk dan strategi tuturan penolakan pada masyarakat kendari dalam konteks jual beli. Rancangan kualitatif ini menggunakan data berupa tuturan tertulis dalam percakapan antara penjual dan pembeli yang terlibat dalam kegiatan jual beli *online* melalui media sosial *Facebook* dalam grup Kendari Jual Beli (KJB) di Kendari. Penggunaan bahasa beserta konteksnya terutama dalam hal pengungkapan penolakan dikaji yang bertujuan membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau hubungan antar fenomena yang diselidiki

Hasil

Dalam menyampaikan bentuk penolakan dalam kegiatan jual beli *online* di KJB, penutur mengungkapkan dengan strategi literal maupun tidak literal. Kedua strategi penolakan ini dilakukan sehingga bentuk penolakan dapat disampaikan dengan baik kepada mitra tutur.

1. Tindak Tutur Literal

Tindak tutur literal adalah bentuk tuturan yang maksud dan tujuannya sama dengan makna kata-kata yang menyusunnya (Wijana, 2011). Tuturan ini tidak memiliki makna yang atau tersembunyi. Pada kegiatan jual beli, tindak tutur literal umumnya diujarkan untuk menghindari ambiguitas dalam memahami makna ujaran. Penjual dan pembeli menggunakan bahasa secara eksplisit sehingga akan mudah dipahami maksud dan tujuan dari ujarannya. Dalam interaksi jual beli yang dilakukan secara *online*, penyampaian ujaran secara literal menjadi penting untuk menghindari kesalahpahaman antara penjual dan pembeli seperti pada data berikut ini.

Penjual : mau motif lain kak? 2 hr lg baru masuk barang yg keropi

Pembeli : *janganmi dulu kalau belum ada keroppi*

Data di atas merupakan percakapan yang mana penjual memberikan informasi bahwa tidak ada barang lagi yang motif keropi sesuai dengan keinginan pembeli. Penjual menawarkan jika pembeli bersedia menunggu selama dua hari, sudah tersedia kembali motif yang diinginkan. Namun, pembeli menolak seperti dalam kalimat *janganmi dulu kalau belum ada keroppi*. Maksud yang ingin disampaikan oleh pembeli sudah sangat jelas sesuai dengan makna katanya, yaitu menolak penawaran penjual. Pada tuturan tersebut tidak ada makna lain atau makna tersirat sehingga tuturan ini termasuk ke dalam tindak tutur literal. Kejelasan makna pada tindak tutur tersebut membuat mitra tutur lebih mudah untuk memahami maksud penuturnya.

2. Tindak Tutur Tidak Literal

Tindak tutur tidak literal adalah bentuk tuturan yang maksud dan tujuannya tidak sama dengan dengan kata-kata yang menyusunnya. Tindak tutur ini memiliki makna tersembunyi di balik kata-katanya sehingga penjual atau pembeli harus lebih waspada mengenali dan mampu menginterpretasikan makna dengan baik. Penjual dan pembeli perlu memahami konteks tuturan sehingga tidak terjadi kesalahan penafsiran. Tindak tutur tidak literal ini biasanya digunakan dengan tujuan tertentu, misalnya, untuk kesopanan berbahasa, untuk menolak, untuk meyakinkan, dan lain sebagainya.

Penjual : Nanti qt d telp nah.

Mau diantar k tp hujan deras dsni. Besok pagi gimana?

Pembeli : *Di luar kota besok pagi*

Dalam data di atas, penjual menyampaikan informasi bahwa ada kendala dalam proses pengantaran barang dikarenakan hujan deras sehingga penjual meminta persetujuan pembeli untuk menunda pengantaran dan dilakukan pada keesokan harinya. Tapi, penawaran dari penjual ditolak oleh pembeli seperti dalam tuturan *Di luar kota besok pagi*. Tindak tutur tersebut termasuk ke dalam tindak tutur tidak literal karena maksud yang ingin disampaikan tidak sesuai dengan makna kata-kata yang menyusunnya. Dalam konteks ini, pembeli bukan bertujuan untuk memberitahukan kegiatannya, tapi untuk menolak pernyataan dari penjual.

Pembahasan

Dalam proses jual beli *online* di KJB, ditemukan bentuk-bentuk penolakan yang diungkapkan oleh penuturnya seperti dalam uraian berikut ini.

Penolakan dengan Mengucapkan Terimakasih

Ucapan terimakasih merupakan bentuk apresiasi atau rasa syukur terhadap orang lain yang mengungkapkan perasaan bahagia dari penuturnya. Dalam transaksi jual beli, tuturan ini digunakan sebagai strategi untuk menolak seperti dalam data berikut.

Pembeli : Ad motif lain?

Penjual : yg ijo sisa ini

Pembeli : *oh iye mksih*

(oh iya terimakasih)

Tuturan pada data di atas terjadi ketika pembeli dan penjual melakukan transaksi jual beli barang berupa gorden. Pembeli meminta penjual mengirim gambar barang yang berwarna hijau. Dalam data tersebut dapat dilihat bahwa ketika penjual mengirimkan gambar barang, pembeli bertanya tentang motif lain yang berwarna hijau. Namun, ketika penjual menjawab bahwa tidak ada motif lainnya selain yang dikirimkan, pembeli mengucapkan terimakasih kepada penjual. Ucapan terimakasih ini bukan untuk menyatakan apresiasi atas usaha penjual yang telah mengirimkan gambar, tapi ini merupakan strategi untuk menolak untuk membeli gorden. Ucapan terimakasih ini digunakan oleh pembeli supaya tuturan penolakannya lebih santun untuk menghargai penjual yang sudah melayani dengan baik.

Penolakan dengan Menawar Harga

Penawaran harga merupakan hal yang lumrah terjadi dalam transaksi jual beli dan sering dituturkan oleh pembeli ketika tidak ada kecocokan harga seperti pada data di bawah ini.

Pembeli : Keropi ready kh..?? cek harga

Penjual : Ada yg 25 dan 35

Pembeli : *Oowh kirain 20*

Pada data di atas, pembeli menanyakan harga gorden yang bermotif karakter keropi. Penjual menjelaskan bahwa ada dua jenis dengan harga yang berbeda, yaitu seharga Rp.25.000 dan Rp.35.000. Tapi, menurut pembeli harga tersebut masih dinilai mahal. Pembeli menolak dengan strategi menawar harga yang lebih murah, yakni Rp. 20.000. Karena tidak ada kesesuaian harga antara penjual dan pembeli, sehingga tidak ada kesepakatan dan transaksi tidak dapat dilakukan.

Penolakan dengan Melakukan Penghindaran

Kegiatan jual beli daring memiliki keunikan yang membedakan dengan transaksi jual beli secara langsung seperti di pasar dan tempat perbelanjaan lainnya. Hal ini memungkinkan tuturan penolakan lebih sering ditemukan karena pembeli dan penjual tidak melakukan komunikasi secara langsung dan tidak dalam satu tempat yang sama. Salah satu strategi penolakan dalam konteks ini adalah dengan melakukan penghindaran seperti pada data berikut.

Penjual : Bund, mau pengantaran.. qt jd k kdi ?

Pembeli : *Blom sy trun in hjn trus d moramo say*

(belum saya tutun ini hujan terus di Moramo say)

Konteks dalam data percakapan di atas adalah penjual dan pembeli telah melakukan kesepakatan sehingga transaksi pun akan dilakukan dengan mengirim barang ke pembeli. Posisi pembeli berada di luar Kendari sehingga memberi janji kepada penjual bahwa akan datang untuk mengambil barang. Namun, saat barang akan diantarkan, pembeli memberikan alasan bahwa dia belum bisa datang ke Kendari karena kendala cuaca. Alasan pembeli tersebut tidak dapat dikonfirmasi kebenarannya karena posisi pembeli dan penjual berada ditempat yang berbeda. Transaksi pun batal dilakukan karena setelahnya pembeli tidak pernah menghubungi lagi. Tuturan *Blom sy trun in hjn trus d moramo say* merupakan strategi penolakan dengan cara menghindari penjual supaya tidak jadi mengantarkan barang. Jual beli daring memiliki resiko gagal transaksi yang tinggi karena pembeli sewaktu-waktu bisa melakukan penghindaran. Selain dengan memberikan alasan untuk menghindar, pembeli juga dapat mematikan alat komunikasi sehingga ketika

proses pengantaran barang tidak dapat dilakukan karena kurir tidak dapat menghubungi pembeli. Kondisi ini memungkinkan tuturan penolakan menjadi lebih mudah dijumpai pada kegiatan jual beli daring.

Penolakan dengan Mempertahankan Minat

Setiap pembeli memiliki selera yang berbeda satu sama lain. Strategi dengan mempertahankan minat atau selera biasa digunakan oleh pembeli untuk menolak tawaran dari penjual. Rasa suka terhadap sesuatu yang berlebihan bisa mempengaruhi munculnya tuturan penolakan dalam jual beli.

Pembeli : Ada motif branded?

Penjual : Ada LV

Pembeli : *saya cari yg gucci*

(saya cari yang Gucci)

Dalam data di atas, pembeli menanyakan ketersediaan barang dengan motif bermerek atau *branded*. Ketika menjawab memiliki barang dengan motif bermerek LV, pembeli menolak dengan mempertahankan selera atau minat. Meskipun LV merupakan merek terkenal, pembeli tetap setia dengan selernya terhadap merek Gucci. Tuturan *saya cari yg gucci* mengandung unsur penolakan terhadap pilihan yang ditawarkan oleh penjual. Dari tuturan tersebut dapat disimpulkan bahwa penjual dapat memahami strategi penolakan yang diungkapkan oleh pembeli.

Penolakan dengan Menyatakan Komentar

Dalam transaksi jual beli, sering dijumpai komentar-komentar pembeli terhadap barang yang ditawarkan oleh penjual. Komentar tersebut bisa berupa hal yang positif atau negatif. Salah satu strategi penolakan yang umum ditemukan dalam kegiatan jual beli adalah dengan menggunakan komentar negatif seperti pada data berikut ini.

Penjual : (mengirim gambar). Kyak gini coklatnya

Pembeli : *Jelek coba ada warna merah kembang*

Percakapan di atas merupakan salah satu contoh tuturan menolak dengan memanfaatkan komentar negatif terhadap suatu barang. Penjual mengirimkan gambar barang yang warna coklat sesuai keinginan pembeli. Namun, pembeli berpendapat bahwa barang tersebut jelek seperti pada tuturan *Jelek coba ada warna merah kembang*. Komentar negatif tersebut menandakan bahwa pembeli tidak menyukai yang berarti menolak untuk membeli barang.

Penolakan dengan Meminta Maaf

Kata maaf biasanya diucapkan ketika seseorang melakukan kesalahan atau sesuatu yang merugikan orang lain. Penggunaan kata maaf dapat menjadi salah satu strategi untuk menolak dalam konteks jual beli. Tidak hanya sekedar menolak, pemakaian kata maaf membuat tuturan penolakan menjadi lebih sopan seperti pada percakapan berikut ini.

Rosmin : Apa ini masih ada?

Penjual : Ya, ada.

Rosmin : *maaf sdh pesanmi terlambat kita blz*

(maaf sudah pesanmi terlambat kita balas)

Dalam percakapan di atas, pembeli menanyakan ketersediaan barang. Namun, penjual terlambat membalas pertanyaan pembeli sehingga pembeli menyampaikan permohonan maaf kepada penjual sebagai bentuk penyesalan. Pembeli sudah membeli barang di tempat lain karena penjual terlalu lama membalas *chat*. Dalam tuturan *maaf sdh pesanmi terlambat kita blz* mengandung unsur penolakan sehingga kegiatan jual beli tidak dapat dilanjutkan.

Penolakan dengan Berjanji

Ungkapan janji digunakan untuk menyatakan hal yang akan dilakukan di masa mendatang. Berbeda halnya dalam konteks jual beli, tindak tutur berjanji menjadi salah satu strategi untuk menolak.

Pembeli : harga brpa ?

Penjual : 140

Pembeli : oh iya

Penjual : silhkan order. Ongkir 5rb area kendari

Pembeli : *iya nanti z kbri lagi*

(iya nanti saya kabari lagi)

Data di atas merupakan percakapan yang mana pembeli menyakan harga barang kepada penjual. Setelah mendapat jawaban tentang harga barang dan ongkos kirim, pembeli mengatakan bahwa akan kembali menghubungi penjual di kemudian hari. Namun, pernyataan tersebut hanyalah ungkapan janji yang merupakan strategi menolak. Yang intinya adalah pembeli tidak akan melanjutkan transaksi jual beli. Hal ini bisa disebabkan karena pembeli tidak cocok dengan harga barang.

Penolakan dengan Menggunakan Kata *Jangan*

Kata *jangan* atau tidak merupakan kata yang paling umum dipakai dalam menyatakan penolakan. Dalam konteks jual beli, kata ini kerap digunakan ketika pembeli dan penjual tidak ada kesepakatan seperti dalam data di bawah ini.

Penjual : 40. ukuran ful..cukup slembar utk pintu

Pembeli : z kira 25

Penjual : Yg 25 kecil utk jendela

Pembeli : *jgn mhe paleng say*

(jangan mi paling say)

Dalam data di atas, penjual memberikan informasi harga barang, yaitu Rp. 40.000,. Namun, menurut pembeli harga itu terlalu mahal dan mengira bahwa harganya adalah Rp. 25.000,. Karena tidak ada kesepakatan harga, dalam percakapan tersebut, pembeli menolak dengan menggunakan kata *jangan* seperti pada tuturan *jgn mhe paleng say*.

Penolakan dengan Memberikan Alasan

Dalam menyampaikan tuturan penolakan, biasanya seseorang akan menggunakan berbagai alasan seperti alasan sibuk, ada kegiatan dan lain sebagainya. Pada data berikut ini, dijelskan tentang tindak tutur penolakan dengan memberikan alasan oleh pembeli.

Penjual : Ok diantar besok nah

Pembeli : Oh tdk bs ini malam ?

Besok sy mah kerja, plng magrib trs..

(besok saya mah kerja, pulang maghrib terus)

Data di atas merupakan percakapan yang mana pembeli menginformasikan waktu pengantaran barang yang akan dilakukan pada hari berikutnya dikarenakan hari sudah malam dan sudah tidak ada lagi kurir yang mengantar. Namun, pembeli menolak dengan beralasan bahwa pada hari berikutnya dia berkerja sampai maghrib setiap hari sehingga menurutnya pengantaran harus dilakukan pada saat itu juga.

Penolakan dengan mengusulkan pilihan lain

Dalam mengungkapkan tuturan penolakan, pembeli menggunakan berbagi strategi yang salah satunya adalah dengan mengusulkan pilihan selain yang telah ditawarkan oleh penjual seperti pada data berikut ini.

Penjual : Ada yg motif karakter, dora, keropi sm bunga

Pembeli : Kropi aja

Penjual : Yg ukuran 50x150 25rb, ukuran 70x200 35rb.

Penjual : Brpa lmr

Pembeli : *Adakah yg lbih kecilx lagi?*

(adakah yang lebih kecilnya lagi)

Pada data di atas, penjual memberikan informasi berupa ukuran dan harga barang, tapi pembeli menolak dengan memberikan usul atau pilihan yang lain yang tidak tersedia pada penjual. Secara tidak literal, pembeli mengungkapkan tututan penolakan dengan strategi mengusulkan pilihan lain.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bentuk tuturan penolakan dalam kegiatan jual beli *online* di grup KJB Kendari yaitu penolakan dengan mengucapkan terimakasih, penolakan dengan menawar harga, penolakan dengan melakukan penghindaran, penolakan dengan mempertahankan minat, penolakan dengan menyatakan komentar, penolakan dengan meminta maaf, penolakan dengan berjanji, penolakan dengan menggunakan kata *jangan*, penolakan dengan memberikan alasan, dan penolakan dengan mengusulkan pilihan lain. Tindak tutur penolakan dilakukan dengan dua strategi yaitu tindak tutur literal dan tindak tutur tidak literal.

Referensi

Andianto, Mujiman Rus. (2013). *Pragmatik: Direktif dan Kesantunan Berbahasa*. Yogyakarta: Gress Publishing.

- Astuti, F. A., Retnowaty, R., & Maulida, N. (2020). Strategi Tindak Tutur Penolakan Dalam Interaksi Pedagang Dan Pembeli Di Plaza Kebun Sayur Balikpapan. *Bahtera Indonesia; Jurnal Penelitian Bahasa dan Sastra Indonesia*, 5(1), 12-26.
- Chaer, Abdul. (2010). Kesantunan Berbahasa. Jakarta: Rineka Cipta.
- Leech, Geoffrey. (2015). *Prinsip-prinsip Pragmatik*. Terjemahan. Oka, M.D.D. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Lubis, A. Hamid Hasan. (2015). *Analisis Wacana Pragmatik*. Bandung: Angkasa.
- Nadar, F.X. (2009). *Pragmatik & Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurjannah, N., Martisa, E., Saerudin, S., & Putra, A. (2021). TINDAK TUTUR ILOKUSI DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI KOTA KENDARI. *Seshiski: Southeast Journal of Language and Literary Studies*, 1(2), 132-143.
- Sujarweni, V. Winartha. (2018). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Wijana, I Dewa Putu. (2011). Analisis Wacana Pragmatik. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Yule, George. (2018). Pragmatik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.