

Pengembangan Sikap dan Kesantunan Berbahasa Juru Parkir di Kota Madiun

¹Bambang Eko Hari Cahyono, ²Dahlia Novarianing Asri, ³Panji Kuncoro Hadi, ⁴Endang Sri Maruti

^{1,2,3}Sekolah Pascasarjana, Universitas PGRI Madiun, Indonesia

⁴Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas PGRI Madiun, Indonesia

Corresponding Author. Email : behc@unipma.ac.id

ARTICLE INFO

Article History:

Received : 18-12-2024

Revised : 18-02-2025

Accepted : 19-02-2025

Online : 20-09-2025

Keywords:

Pengembangan Sikap;

Kesantunan Berbahasa;

Juru Parkir

ABSTRACT

Abstract: *This training aims to equip parking attendants in Madiun City to have the attitude and politeness of language while carrying out their duties. This training is crucial because the attitude and politeness of speech play a crucial role in fostering a sense of security, comfort, and respect among vehicle users. The training activities were carried out in 2 stages, namely the material provision stage and the field practice stage. During the material provision stage, participants received information on (1) Regional and Madiun Mayor Parking Management Regulations, (2) Attitude Development, and (3) Language Politeness. Each participant carried out field practice by implementing good attitudes and speaking politely when carrying out parking duties. The training participants were 20 parking attendants in the Madiun City area. The Institute for Research and Community Service (LPPM) of the University of PGRI Madiun fully funded this training activity. The training method uses lecture and practice/demonstration methods. The training results show a change in good attitudes and the use of polite language among the training participants.*

Abstrak: Pelatihan ini bertujuan untuk membekali para juru parkir di Kota Madiun agar memiliki sikap dan kesantunan berbahasa selama menjalankan tugasnya. Pelatihan ini penting dilakukan karena sikap dan kesantunan berbahasa dalam bertutur sangat penting dalam memberikan rasa aman, nyaman, dan memberikan rasa hormat kepada pengguna kendaraan. Kegiatan pelatihan dilakukan melalui 2 tahap, yaitu tahap pembekalan materi dan tahap praktik di lapangan. Pada tahap pembekalan materi diberikan materi tentang: (1) Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota Madiun tentang Pengelolaan Parkir, (2) Pengembangan Sikap, dan (3) Kesantunan berbahasa. Praktik di lapangan dilakukan oleh setiap peserta dengan menerapkan sikap baik dan bertutur dengan santun ketika menjalankan tugas parkir. Peserta pelatihan sebanyak 20 juru parkir di wilayah Kota Madiun. Kegiatan pelatihan ini dibiayai sepenuhnya oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas PGRI Madiun. Metode pelatihan menggunakan metode ceramah dan praktik/unjuk kerja. Hasil pelatihan menunjukkan adanya perubahan sikap yang baik dan penggunaan bahasa yang santun pada peserta pelatihan.



<https://doi.org/10.31764/justek.vXIY.ZZZ>

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



A. LATAR BELAKANG

Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Madiun tahun 2024 sebesar 104,6 miliar rupiah. Salah satu penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Madiun berasal dari retribusi parkir, yaitu sebesar Rp 2,989 miliar. Pengelolaan parkir di Kota Madiun dilaksanakan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9/2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD), Peraturan Daerah Nomor 22/2017 tentang Retribusi Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum, dan Peraturan Walikota Madiun Nomor 15 Tahun 2023 tentang Lokasi Tempat Parkir di Kota Madiun.

Dinas Perhubungan Kota Madiun selaku penanggung jawab pengelolaan parkir telah beberapa kali melakukan pembinaan terhadap para juru parkir, agar para juru parkir memiliki sikap yang baik selama menjalankan tugasnya di lapangan. Menurut Walikota Madiun, para juru parkir itu *casing*-nya Kota Madiun, karena banyak bersentuhan dengan para tamu ketika berkunjung ke Kota Madiun. Untuk itu, para juru parkir ini harus memiliki sikap yang baik dan tutur kata yang santun agar memuaskan para pengendara kendaraan. Wali Kota juga menghimbau agar juru parkir tidak membuat onar, patuh pada peraturan, menggunakan seragam dan atribut resmi dalam menjalankan pekerjaannya, serta memungut uang parkir sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil observasi, 84% responden juru parkir yang diamati menunjukkan sikap yang tidak profesional, misalnya berpakaian dan bersikap tidak sopan, tidak mengenakan atribut resmi, menarik biaya parkir di atas biaya yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah, tidak mengatur pengendara dengan baik. Dalam bertutur dengan pengendara, para juru parkir tidak memiliki kesantunan berbahasa yang baik. Sebagian juru parkir bahkan meninggalkan pengendara begitu saja tanpa mengucapkan kalimat terima kasih. Tutur kata dan gestur tubuhnya sering menunjukkan sikap tidak bersahabat, tidak acuh, dan terkadang arogan.

Untuk mendatangkan rasa aman, nyaman, dan puas bagi pengendara, para juru parkir perlu memiliki kesantunan berbahasa yang baik, karena tutur kata yang santun menunjukkan kepribadiannya. Pada hakikatnya, semua orang harus memiliki kesantunan berbahasa. Kesantunan berbahasa merupakan bagian dari etika berkomunikasi agar tujuan komunikasi dapat berjalan dengan baik. Dalam berkomunikasi dengan pengendara, juru parkir harus memperhatikan kaidah kebahasaan dan kaidah pragmatik. Tutur kata tidak hanya alat untuk menyampaikan gagasan yang ada di dalam pikiran, tetapi juga berguna untuk menyampaikan perasaan. Dalam konteks hubungan sosial, para penutur dan mitra tutur harus menjunjung tinggi adab kesantunan berbahasa agar komunikasi dapat berlangsung dengan lancar (Agustini, 2017). Kesantunan berbahasa perlu dimiliki oleh para juru parkir karena kesantunan berbahasa merupakan landasan moral, etika, dan wujud tata karma bagi seseorang dalam

berkomunikasi. Dari tutur katanya seseorang dapat dilihat tingkat kesantunan berbahasanya, yang sekaligus juga mencerminkan kepribadiannya (Ainun, 2022).

Kesantunan berbahasa adalah sikap yang ditunjukkan seseorang dalam berbahasa, yang mengikuti kebiasaan, adab, dan perilaku yang berlaku di lingkungan masyarakat. Jadi, ukuran santun tidaknya tuturan seseorang ditentukan oleh kesepakatan yang berlaku di masyarakat penutur. Kesantunan berbahasa meliputi beberapa aspek, yaitu sikap berbahasa yang mengandung nilai sopan santun, kesantunan berhubungan dengan konteks, selalu bipolar, dan tercermin dari cara seseorang bertutur (Muslich, 2007).

Menurut Mislikhah (2014), kesantunan berbahasa adalah perilaku sosial yang ditetapkan dan disepakati oleh masyarakat penutur bahasa. Perilaku kesantunan berbahasa tercermin melalui tuturan verbal atau tata cara bertutur. Dalam berkomunikasi, penutur tidak hanya menyampaikan gagasan yang ada dalam pikirannya, tetapi juga harus memerhatikan adat dan norma budaya yang berlaku dalam masyarakat. Kesantunan berbahasa harus dilihat dari 2 sisi, yaitu sisi penutur dan mitra tutur (Agustini, 2017). Sebuah tuturan dikategorikan santun jika tuturan tersebut tidak terkesan memaksa, sombong, merendahkan, member pilihan tindakan, dan menyenangkan lawan tutur (Chaer, 2010).

Leech (dalam Wahidah & Wijaya, 2017) menyatakan bahwa kesantunan berbahasa mengacu pada 5 hal, yaitu: (1) *cost-benefit scale* (tingkat kerugian dan keuntungan dari sebuah tuturan), (2) *optionality scale* (banyak sedikitnya alternatif pilihan yang disampaikan oleh penutur), (3) *indirectness scale* (tingkat kelangsungan penyampaian tuturan), (4) *authority scale* (relasi status sosial antara penutur dan mitra tutur), dan (5) *social distance scale* (hubungan sosial antara penutur dan petutur yang terlibat dalam komunikasi). Untuk mengukur tingkat kesantunan berbahasa seorang penutur terhadap mitra tutur dapat mengacu pada prinsip-prinsip kesantunan berbahasa yang dikemukakan oleh Leech (1983). Menurut Leech (1983), penerapan kesantunan memerlukan maksim, yang terbagi menjadi 6 maksim, yaitu (1) maksim kearifan, (2) maksim kedermawanan, (3) maksim pujian, (4) maksim kerendahan hati, (5) maksim kesepakatan, dan (6) maksim simpati.

Menurut Grice (dalam Agustini, 2017), untuk menentukan kesantunan berbahasa seseorang ada 5 indikator yang harus diperhatikan, yaitu: (1) ketika bertutur harus menjaga martabat dan harga diri mitra tutur agar tidak merasa dipermalukan, (2) ketika bertutur jangan memberikan komentar tentang kekurangan mitra tutur, atau membicarakan orang atau barang yang ada kaitannya dengan mitra tutur, (3) jangan menunjukkan sikap senang ketika mitra tutur mengalami musibah, (4) mengungkapkan rasa ketidaksetujuan dengan perilaku mitra tutur sehingga bisa merendahkan harga diri mitra tutur, dan (5) jangan suka memuji atau membanggakan diri sendiri di hadapan mitra tutur.

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa sikap dan tingkat kesantunan berbahasa orang Indonesia tergolong rendah. Menurut Koentjaraningrat (dalam Chaer, 2010), kemampuan berbahasa dan kesantunan berbahasa masyarakat Indonesia, termasuk para elit dan intelektualnya, kurang baik. Hal ini disebabkan oleh sifat-sifat negatif yang melekat pada masyarakat Indonesia, misalnya suka merendahkan orang lain, mental menerabas, harga diri rendah, tidak disiplin dan tidak bertanggung jawab, latah, dan gampang terpengaruh orang lain.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan di atas, perlu dilakukan pelatihan pengembangan sikap dan kesantunan berbahasa bagi para juru parkir di Kota Madiun. Pelatihan ini bertujuan untuk membekali para juru parkir di Kota Madiun agar memiliki sikap dan kesantunan berbahasa selama menjalankan tugasnya. Pelatihan ini penting dilakukan karena sikap dan kesantunan berbahasa dalam beratur sangat penting dalam memberikan rasa aman, nyaman, dan memberikan rasa hormat kepada pengguna kendaraan.

B. METODE PELAKSANAAN

Pengabdian masyarakat ini berbentuk pelatihan pengembangan sikap dan kesantunan berbahasa bagi juru parkir di wilayah Kota Madiun. Pelatihan dilaksanakan selama 1 hari (6 jam) bertempat di Ruang Pertemuan dan halaman Laboratorium Terpadu Universitas PGRI Madiun. Instruktur pelatihan ini sebanyak 5 orang, yang terdiri atas 4 orang pengabdian dan 1 orang dari Dinas Perhubungan Kota Madiun.

Pada tahun 2024, pengelola parkir di Kota Madiun adalah CV. Rizky Cipta Mandiri sebagai mitra pemenang lelang, namun penanggung jawab pengelolaan parkir adalah Dinas Perhubungan Kota Madiun. Saat ini, jumlah juru parkir resmi di seluruh Kota Madiun sebanyak 403 orang, dan yang dijadikan subjek pengabdian sebanyak 20 orang juru parkir. Materi pelatihan meliputi teori dan praktik pengembangan sikap dan kesantunan berbahasa, dilanjutkan dengan praktik yang dilaksanakan di halaman Gedung Laboratorium terpadu Universitas PGRI Madiun. Metode pelatihan menggunakan ceramah dan unjuk kerja/praktik. Skedul pelatihan dijelaskan pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Jadwal Kegiatan Pelatihan

No	Jenis Kegiatan	Waktu	Instruktur	Tempat Kegiatan
1	Pembekalan Materi			
	a. Sosialisasi Perda dan Peraturan Walikota Madiun tentang Pengelolaan Parkir	45'	Dinas Perhubungan	Ruang Pertemuan Laboratorium Terpadu UNIPMA
	b. Pengembangan Sikap	45'	Pengabdian	Ruang Pertemuan Laboratorium Terpadu UNIPMA
	c. Kesantunan Berbahasa	45'	Pengabdian	Ruang Pertemuan Laboratorium

2	Praktik Sikap dan Kesantunan Berbahasa Juru Parkir	225'	Dinas Perhubungan dan Pengabdian	Terpadu UNIPMA Halaman Laboratorium Terpadu UNIPMA
Jumlah		360'		

Kegiatan pelatihan pengembangan sikap dan kesantunan berbahasa bagi juru parkir di Kota Madiun dibiayai oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas PGRI Madiun, sedangkan sarana untuk praktik disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara kultural, Kota Madiun termasuk salah satu daerah Mataraman. Disebut sebagai daerah Mataraman karena pernah berada di bawah pengaruh budaya kerajaan Mataram Islam pada abad ke-16 sampai 17, yang umumnya meliputi bekas wilayah Keresidenan Madiun dan Keresidenan Kediri. Secara geografis Kota Madiun berada di wilayah Jawa Timur bagian barat, sedangkan secara kultural dan peradaban sosial masyarakat Kota Madiun lebih dekat ke budaya “halus” Jawa Tengah. Namun, dalam bertindak tutur masyarakat Madiun berada pada pengaruh budaya Jawa Timur yang egaliter dan cenderung agak kasar, dibandingkan dengan tindak tutur masyarakat Jawa Tengah.

Jika dibandingkan dengan juru parkir di Kota Solo dan Yogyakarta misalnya, sikap juru parkir di Kota Madiun terlihat kurang halus dan kurang sopan. Kesantunan berbahasa yang digunakan juga kurang baik. Hal ini disebabkan karena pengaruh budaya dan dialek masyarakat Jawa Timur yang kasar. Masalah tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap sikap dan kesantunan berbahasa juru parkir di Kota Madiun. Berdasarkan data di Dinas Perhubungan Kota Madiun, dari 403 juru parkir yang tercatat, sebanyak 121 (30,02%) orang berpendidikan sekolah dasar, 239 (59,31%) orang berpendidikan sekolah menengah pertama, dan 43 (10,67%) orang berpendidikan SMA/SMK.

Materi pelatihan pertama yang diberikan kepada juru parkir yaitu sosialisasi tentang Peraturan Daerah Nomor 9/2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD), Peraturan Daerah Nomor 22/2017 tentang Retribusi Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum, dan Peraturan Walikota Madiun Nomor 15 Tahun 2023 tentang Lokasi Tempat Parkir di Kota Madiun. Bagian penting yang disampaikan dalam Peraturan Daerah Nomor 22/2017 yaitu tentang biaya retribusi parkir. Pada Pasal 8 dijelaskan struktur dan besarnya tarif retribusi untuk 1 kali parkir untuk tiap jenis kendaraan ditetapkan sebagai berikut: (1) truk gandeng, trailer, mobil bus besar, dan kendaraan lain yang sejenis sebesar Rp 8.000,00 (delapan ribu rupiah), (2) truk, mobil bus sedang, mobil bus kecil, dan kendaraan lain yang sejenis sebesar Rp 4.000,00 (empat ribu rupiah), (3) sedan, *pick up*, dan kendaraan lain yang sejenis sebesar Rp 2.000,00 (dua ribu rupiah), (4) sepeda motor roda tiga sebesar Rp 1.500,00 (seribu lima ratus rupiah); (5) sepeda motor roda dua sebesar Rp 1.000,00 (seribu rupiah), dan (6)

sepeda sebesar Rp 500,00 (lima ratus rupiah). Setiap juru parkir dilarang memungut retribusi parkir di atas biaya yang telah ditetapkan di dalam peraturan daerah.

Kemudian, dalam Peraturan Walikota Madiun Nomor 15 Tahun 2023 tentang Lokasi Tempat Parkir di Kota Madiun dijelaskan tentang lokasi khusus parkir. Pada Pasal 14 dijelaskan bahwa (1) tempat khusus parkir merupakan fasilitas parkir untuk umum di luar ruang milik jalan di daerah, dapat berupa taman parkir dan/atau gedung parkir yang diperuntukkan untuk sepeda dan kendaraan bermotor, (2) lokasi tempat khusus parkir di daerah ditetapkan sesuai peruntukannya sebagai lokasi parkir dan harus berupa lokasi yang mudah diakses, aman dan nyaman, (3) lokasi tempat khusus parkir merupakan tempat khusus parkir yang disediakan, dimiliki dan/atau dikelola oleh pemerintah daerah meliputi tempat khusus parkir yang dibangun dan/atau disediakan oleh pemerintah daerah, dan tempat khusus parkir incidental. Tujuan pengaturan lokasi tempat khusus parkir di daerah Kota madiun yaitu memberikan kepastian hukum dalam penyediaan tempat khusus parkir, mengantisipasi dan mengendalikan dampak parkir di tepi jalan umum terhadap lingkungan sekitar, memberikan perlindungan kepada pengguna jasa parkir terhadap bahaya tindak kejahatan dan kerugian yang ditimbulkan dari tindak kejahatan di tempat parkir yang telah ditetapkan, dan menciptakan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas.

Materi pelatihan kedua adalah pengembangan sikap. Sikap yang harus dimiliki oleh juru parkir meliputi sikap positif dan sikap profesional. Sikap positif meliputi (1) ramah dan sopan serta bersikap baik kepada pengguna jasa parkir, (2) mampu mengatur kendaraan yang parkir dengan cepat dan rapi, (3) memiliki sikap yang sabar dalam menghadapi pengguna jasa parkir, (4) menjaga keamanan kendaraan dengan penuh tanggung jawab, dan (5) bersikap jujur, Yang termasuk sikap professional di antaranya (1) mengenakan seragam dan atribut resmi yang telah ditetapkan, (2) menyelenggarakan parkir sesuai prosedur, (3) memberikan informasi mengenai biaya dan tempat parkir dengan baik, dan (4) mampu menjaga kebersihan dan ketertiban tempat parkir. Dalam Peraturan Daerah Nomor 22/2017 tentang Retribusi Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum dijelaskan bahwa setiap juru parkir wajib mengenakan seragam dan atribut resmi yang telah ditetapkan. Sikap ramah dan santun harus ditunjukkan ketika mengatur pengendara kendaraan bermotor yang sedang memarkir kendaraan dan keluar dari tempat parkir. Selain itu, setiap juru parkir harus berpakaian sopan, bagi juru parkir laki-laki dilarang mengenakan celana pendek dan berambut gondrong/panjang. Juru parkir memungut retribusi parkir sesuai tarif yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian Shabrinawati & Suwandono (2016) menjelaskan bahwa ada 2 faktor dominan yang mempengaruhi sikap dan perilaku juru parkir, yaitu faktor utama meliputi kenyamanan, ketertiban, keamanan, dan faktor

pendukung meliputi besaran tarif parkir dan kemudahan tempat parkir. Kedua faktor tersebut berpengaruh terhadap munculnya sikap atau perilaku tertentu. Perilaku parkir dipengaruhi oleh faktor luas dan kenyamanan ruangan. Ruang parkir yang luas dan tertata rapi mendorong perilaku parkir yang baik pula. Hal ini sesuai dengan pendapat Morillo & Campos (2014), bahwa kenyamanan parkir dipengaruhi oleh ruang parkir, tarif parkir, daya tampung parkir, layanan parkir, dan manajemen parkir.

Penelitian Yusuf et al., (2022) menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir berasal dari kelas menengah ke bawah, dan rata-rata berpendidikan rendah. Dalam komunitas tukang parkir terbentuk sistem sosial dan solidaritas yang tinggi antarmereka, apalagi jika berada pada satu lokasi yang sama. Tingkat pendidikannya yang rata-rata rendah dan status sosialnya yang kurang menguntungkan berpengaruh terhadap tindak tutur dan sikapnya dalam berkomunikasi.

Berdasarkan hasil observasi, masih banyak ditemukan perilaku juru parkir yang kurang baik. Misalnya, tidak memberikan karcis, tidak memberikan uang kembalian, bersikap tidak sopan, tidak ramah, dan tidak memberikan setoran sesuai dengan kesepakatan. Selain itu, juga ditemukan kondisi parkir *on street* yang fasilitasnya tidak memadai, misalnya minimnya sarana parkir seperti rambu parkir, garis marka, dan papan retribusi. Sistem pengawasan yang lemah menyebabkan munculnya perilaku premanisme pada juru parkir dan rasa tidak nyaman pada konsumen pengguna layanan jasa parker (Yusuf et al., 2022; Mbei et al., 2024). Mbei et al., (2024) menjelaskan pentingnya etika dan tanggung jawab pada setiap juru parkir dalam menjalankan tugasnya. Etika yang dimaksud meliputi sikap sopan, ramah, jujur, selalu mengucapkan terima kasih kepada pengguna jasa parkir. Etika merupakan bagian penting dari karakter yang dibutuhkan dalam berkomunikasi langsung dengan orang lain dan berperan penting dalam membentuk profesionalisme dan kepercayaan dari konsumen.

Materi pelatihan ketiga yang diberikan yaitu kesantunan berbahasa. Kesantunan berbahasa juru parkir adalah kesantunan yang tercermin dari tindak tutur juru parkir dengan pihak lain, dalam hal ini adalah pengguna jasa parkir. Kesantunan berbahasa berkaitan erat dengan sikap dan perilaku juru parkir. Menurut Mei (2010), kesantunan berbahasa seseorang berkaitan dengan status sosial, aspek psikologis, tingkat pendidikan, adat istiadat atau budaya yang berlaku dalam masyarakat setempat. Tindak tutur yang dilakukan juru parkir termasuk tindak tutur perlokusi, yaitu tindak tutur yang mempunyai efek bagi lawan tuturnya, baik yang disengaja maupun tidak (Yule, 2006).

Materi kesantunan berbahasa yang diberikan berupa tuturan-tuturan yang bernada santun, Misalnya, pada saat mengatur kendaraan yang sedang parkir atau keluar dari area parkir, juru parkir harus menunjukkan sikap ramah dan

dengan menggunakan bahasa yang santun. Kalimat yang digunakan misalnya sebagai berikut.

“Selamat pagi Bapak/Ibu, silakan.... kiri.. kiri, kanan, terus, terus, stop, cukup.”

“Mohon maaf Bapak/Ibu, barang-barang yang berharga silakan dibawa”.

“Mohon maaf, tarif parkirnya tiga ribu rupiah.”

“Tunggu sebentar, uang kembaliannya Bapak/Ibu.”

“Terima kasih, selamat jalan Bapak/Ibu.”

“Terima kasih, semoga dilancarkan rezekinya.”

Setelah pembekalan materi, dilanjutkan praktik parkir dengan sikap yang sopan dan dengan menggunakan bahasa yang santun. Setiap peserta pelatihan diberi kesempatan untuk melakukan praktik selama 10-15 menit. Peserta yang dinilai belum memenuhi kriteria diberi kesempatan untuk mengulang. Hasil penilaian terhadap praktik sikap dan kesantunan berbahasa peserta pelatihan, dideskripsikan pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil Penilaian Praktik Sikap dan Kesantunan Berbahasa Juru Parkir

Aspek/Kriteria	Sikap		Kesantunan Berbahasa	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	8	40%	4	20%
Baik	10	50%	12	60%
Cukup	2	10%	2	10%
Kurang	0	0	2	10%
Sangat Kurang	0	0	0	0

Berdasarkan hasil penilaian tersebut diketahui bahwa dari aspek sikap ada 18 peserta (90%) tergolong baik dan sangat baik, sedangkan pada aspek kesantunan berbahasa ada 16 peserta (80%) yang berhasil dengan kategori baik dan sangat baik, hanya 2 (10%) peserta yang dinilai kurang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelatihan pengembangan sikap dan kesantunan berbahasa juru parkir di Kota Madiun mencapai hasil yang baik. Setelah pelatihan, para peserta pelatihan tersebut diberikan sertifikat sebagai “Duta Parkir Kota Madiun”, dan diberi tugas untuk mengajarkan hasil pelatihan kepada minimal 5 juru parkir di lingkungannya bekerja.

Kesantunan atau kesopanan merupakan perilaku yang disepakati dan ditetapkan bersama oleh kelompok masyarakat tertentu, yang dipakai sebagai prasyarat dan pedoman dalam melakukan perilaku sosial. Menurut Leech (1983), kesantunan berbahasa merupakan tuntunan dalam berkomunikasi agar tidak terjadi konflik dengan lawan tutur, atau suatu etika untuk menyenangkan mitra tutur. Jika penutur tidak menerapkan prinsip kesantunan berbahasa maka ia akan dinilai negatif oleh mitra tutur atau masyarakat. Untuk menentukan tingkat kesantunan berbahasa harus diukur berdasarkan norma atau aturan yang telah ditetapkan oleh masyarakat pemakai bahasa. Tuturan

yang dianggap santun jika tuturan tersebut menggunakan bahasa atau kata-kata yang santun, disertai dengan sikap yang baik.

Dengan merujuk pada teori Brown dan Levinson, Gunawan (2017) menjelaskan bahwa prinsip kesantunan berbahasa merujuk pada sikap kepedulian terhadap harga diri. Istilah santun berkaitan dengan upaya menjaga harga diri, perasaan, dan kehormatan penutur dan mitra tutur. Kesantunan berbahasa juga dikaitkan dengan tindak tutur yang tidak memunculkan konflik. Brown & Levinson (1987) memformulasikan 4 strategi bertutur yang bisa menjaga harga diri dan perasaan, yaitu: (1) bertutur kata apa adanya, (2) menggunakan strategi kesantunan positif dalam berbicara, (3) menggunakan strategi kesantunan negatif, dan (4) bertutur secara tidak langsung.

Menurut Sugiarti et al. (2017), tutur kata yang tidak santun bisa disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu faktor pengendalian emosi, kesengajaan ingin memojokkan mitra tutur, mengkritik dengan kasar, kebiasaan, kedudukan, dan latar belakang sosial penutur. Biasanya ketidaksantunan bertutur disebabkan oleh rendahnya pengendalian emosi penutur, menuduh atau mencurigai mitra tutur, dan mengkritik mitra tutur secara langsung. Kesantunan bertutur dibedakan menjadi 2 macam, yaitu faktor linguistik misalnya intonasi, nada bicara, diksi, dan faktor nonlinguistik, misalnya budaya dan kebiasaan masyarakat, tatanan sosial, sikap penutur, topik pembicaraan, dan suasana peristiwa tutur. Lahabu et al. (2021) menyebutnya dengan istilah kesantunan linguistik dan kesantunan pragmatis.

Menurut Hardiyanti et al., (2021), tingkat kesantunan seseorang tidak hanya diukur dari bagaimana penutur bersikap namun juga berkaitan caranya dalam menyampaikan tuturan. Lakoff (dalam Anggraini et al., 2019) menyatakan bahwa ada 3 kaidah untuk menentukan tingkat kesantunan tuturan seseorang, yaitu (1) formalitas, yang berarti jangan memaksakan kehendak atau bersikap angkuh, (2) ketidaktegasan, yang berarti menciptakan suasana agar lawan tutur dapat membuat pilihan; dan (3) persamaan atau kesekawanan, yang berarti bersikap seolah-olah penutur dan mitra tutur menjadi sama. Menurut Wijana (dalam Metri, 2020) terdapat 2 bentuk kesantunan berbahasa, yaitu kesantunan yang terkait dengan pilihan kata dan kesantunan dalam bentuk penyusunan kalimat.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Praktik di lapangan dilakukan oleh setiap peserta dengan menerapkan sikap baik dan bertutur kata santun ketika menjalankan jasa parkir kendaraan. Hasil pelatihan menunjukkan adanya perubahan sikap yang baik dan penggunaan bahasa yang santun pada peserta pelatihan.

Berdasarkan simpulan tersebut, disarankan kepada pemerintah Kota Madiun, khususnya Dinas Perhubungan Kota Madiun, secara terjadwal melakukan pembinaan, pengawasan, dan pelatihan bagi juru parkir agar para

juru parkir memiliki sikap yang baik dan profesional ketika menjalankan pekerjaannya. Dinas Perhubungan diharapkan meningkatkan sarana prasarana parkir dan melakukan penataan kawasan parkir di wilayah Kota Madiun agar pengguna jasa layanan parkir merasa aman dan nyaman ketika memarkir kendaraannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas PGRI Madiun yang telah membiayai penyelenggaraan kegiatan ini. Terima kasih juga disampaikan kepada Dinas Perhubungan Kota Madiun dan CV. Rizky Cipta Mandiri sebagai mitra pengelola parkir yang telah mendukung kegiatan pelatihan ini.

REFERENSI

- Agustini, R. (2017). Bentuk Kesantunan Berbahasa Indonesia (Studi Deskriptif Terhadap Penggunaan Bahasa Indonesia oleh Mahasiswa Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia Universitas Galuh Ciamis). *LITERASI: Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa, Sastra Indonesia Dan Daerah*, 1.
- Anggraini, N., Rahayu, N., & Djunaidi, B. (2019). Kesantunan Berbahasa Indonesia Dalam Pembelajaran Di Kelas X Man 1 Model Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah KORPUS*, 3(1), 42–54. <https://doi.org/10.33369/jik.v3i1.7345>
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press.
- Chaer, A. (2010). *Kesantunan Berbahasa*. Rineka Cipta.
- Gunawan, F. (2017). Representasi Kesantunan Brown dan Levinson dalam Wacana Akademik. *Kandai: Jurnal Bahasa Dan Sastra*, 10(1), 16–27.
- Hardiyanti, I., Emilda, & Maulidawati. (2021). Kesantunan Berbahasa Sopir dan Kondektur di Lingkungan Terminal Lhokseumawe. *Kande Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 2(2), 195–206.
- Kesantunan Berbahasa: Sebuah Sociolinguistik (2007).
- Lahabu, S. Y., Djou, D., & Muslimin, M. (2021). Kesantunan Berbahasa Di Sma Negeri I Dulupi Kabupaten Boalemo Dan Implementasinya Dalam Pembelajaran. *Reduplikasi: Jurnal Penelitian Pendidikan Bahasa Indonesia*, 1(1). <https://doi.org/10.37905/rjppbi.v1i1.540>
- Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. Longman.
- Linggar Yuli Mayangtias, Sri Buyartati, A. K. H. (2020). Analisis faktor penyebab ketidaksantunan berbahasa jawa siswa di sekolah dasar (studi kasus di SDN 02 pangongangan). *Prosiding Konferensi Ilmiah Dasar*, Vol. 2, 32–43.
- Mbei, C. Y., Sanga, K. P., & Dilliana, S. M. (2024). *Analisis Perilaku Petugas Parkir Tepi Jalan di Kabupaten Sikka dalam Perspektif Etika*. 2(4).
- Mei, N. (2010). *Tindak Tutur Imperatif Guru dalam Proses Belajar Mengajar di SMA Somba Opu Kabupaten Gowa*. Universitas Negeri Makasar.
- Metri, E. Y. (2020). *Kesantunan Berbahasa Supir, Calo dan Penumpang di Lingkungan Terminal Bus Antar Kota di Kabupaten Solok Selatan: Tinjauan Pragmatik*. Universitas Andalas Padang.
- Mislikhah, S. (2014). Kesantunan Berbahasa. *Ar-Raniry, International Journal of Islamic Studies*, 1(2), 285. <https://doi.org/10.20859/jar.v1i2.18>
- Morillo, C., & Campos, J. M. (2014). On-street Illegal Parking Costs in Urban Areas. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 160(Cit), 342–351.

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.12.146>

- Nurul Ainun. (2022). Kesantunan Berbahasa Indonesia pada Transaksi Jual Beli di Pasar Sentral Malino. *DEIKTIS: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra*, 2(3), 292–299. <https://doi.org/10.53769/deiktis.v2i3.302>
- Shabrinawati, A., & Suwandono, D. (2016). Kajian Perilaku Masyarakat terhadap Keterbatasan Lahan Parkir pada Kawasan Komersial di Koridor Jalan Tlogosari Raya, Kota Semarang. *Ruang*, 2(4), 253–262.
- Sugiarti, M., Wulandari, C., & Rahayu, N. (2017). Analisis Ketidaksantunan Berbahasa di SMP Negeri 18 Kota Bengkulu. *Korpus*, 1.
- Wahidah, Y. L., & Wijaya, H. (2017). Analisis Kesantunan Berbahasa Menurut Leech Pada Tuturan Berbahasa Arab Guru Pondok Pesantren Ibnul Qoyyim Putra Yogyakarta Tahunajaran 2016/2017 (Kajian Pragmatik). *Jurnal Al Bayan: Jurnal Jurusan Pendidikan Bahasa Arab*, 9(1). <https://doi.org/10.24042/albayan.v9i1.1239>
- Yeni, T., Parlani, P., Budiani, D., & Aibonotika, A. (2017). Ganbare Expression Analysis From Sociolinguistics Perspective. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Univ Riau*, 1–9.
- Yule, G. (2006). *Pragmatik*. Pustaka Pelajar.
- Yusuf, A. M., Muhajir, H., & Fitra Ramadani, E. (2022). Analisis Kehidupan Sosial Tukang Parkir Dipasar Sentral Makassar. *Agustus*, 1(2), 01–07.