

CAMPUR KODE  
PADA *CUSTOMER SERVICE NOKIA CARE CENTRE* MAKASSAR:  
KAJIAN SOSIOLINGUISTIK

**YULIYANAH SAIN**  
**STB. P0500209003**



PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2011

CAMPUR KODE  
PADA *CUSTOMER SERVICE NOKIA CARE CENTRE* MAKASSAR:  
KAJIAN SOSIOLINGUISTIK

Tesis

sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister  
Program Studi Linguistik

Diajukan oleh

**YULIYANAH SAIN**  
**STB. P0500209003**

kepada

PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR

2011

TESIS

CAMPUR KODE  
PADA *CUSTOMER SERVICE NOKIA CARE CENTRE* MAKASSAR:  
KAJIAN SOSIOLINGUISTIK

Disusun oleh

**YULIYANAH SAIN**  
**STB. P0500209003**

**Menyetujui**  
**Komisi Penasehat,**

Prof. Dr. Lukman, M.S.  
Ketua

Dr. Hj. Nurhayati, M.Hum.  
Anggota

**Ketua Program Studi Linguistik**

Dr. Hj. Nurhayati, M.Hum.

## ABSTRAK

YULIANAH SAIN. *Campur Kode pada Customer Service Nokia Care Centre Makassar: Kajian Sociolinguistik* (dibimbing oleh Lukman dan Nurhayati).

Penelitian ini bertujuan mengkaji campur kode pada *customer service* nokia care centre Makassar.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, dilakukan di Makassar. Data penelitian adalah tuturan-tuturan para *customer service* dan pelanggan yang bersumber dari *customer service*. Sumber datanya adalah *customer service* yang melakukan interaksi dengan pelanggan maupun sesama *customer service*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode simak dan catat. Populasi dalam penelitian seluruh tuturan yang terjadi antara *customer service* dengan calon pelanggan saat penawaran produk dan persetujuan service. Sampel penelitian ini sebanyak 50 tuturan yang dijadikan sebagai sampel. Hal ini disebabkan karena populasinya memiliki kesamaan karakter pola tuturan, yaitu pola tuturan pendahuluan, pola tuturan isi, dan pola tuturan penutup. Data dianalisis dengan metode deskriptif fungsional berdasarkan fungsinya sebagai alat komunikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa wujud campur kode pada komunikasi *customer service* dan pelanggan di *Nokia Care Centre* Makassar terdiri atas, campur kode dalam bentuk kata dan campur kode dalam bentuk frasa. Faktor yang mempengaruhi penggunaan campur kode pada komunikasi *customer service* dan pelanggan di *Nokia Care Centre* Makassar terdiri atas: faktor jenis kelamin, faktor gengsi, faktor usia, faktor pendidikan dan faktor kelas sosial.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah Rabbil Alamin Wasyukurillah, Untaian Zikir lewat kata yang indah terucap sebagai ungkapan rasa syukur penulis selaku hamba dalam balutan kerendahan hati dan jiwa yang tulus kepada Allah SWT atas limpahan cinta, kasih dan kuasa-Nya serta berkat penyertaan-Nya yang selalu nyata dalam setiap langkah kehidupan penulis, sehingga tulisan ini dapat diselesaikan. Bingkisan salam dan salawat tetap tercurah kepada Nabiullah tercinta Muhammad SAW, Para sahabat dan keluarganya serta Umat yang senantiasa istiqomah dan tetap menyinari dunia ini dengan cahaya Islam dijalan-Nya.

Tesis ini berjudul “Campur Kode pada Customer Service Nokia Care Centre Makassar: Kajian Sociolinguistik” diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Jurusan Linguistik Universitas Hasanuddin Makassar.

Penulis menyadari bahwa tesis ini disusun dengan segala keterbatasan dan kekurangan, banyak hambatan, rintangan dan halangan, namun berkat bantuan dan pertolongan Allah SWT dan dorongan serta motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung akhirnya penyusunan tesis ini dapat diselesaikan. Dengan kesungguhan dan keyakinan untuk terus melangkah, akhirnya sampai di titik akhir penyelesaian karya ini. Namun, semua itu tak lepas dari uluran tangan dari insan-insan yang telah digerakkan hatinya oleh Sang Penyayang untuk memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan bagi penulis. Dan penulis berharap dengan selesainya tesis ini, bukanlah akhir dari sebuah karya, melainkan awal dari semuanya, awal dari sebuah perjuangan hidup. Tak ada kata yang mampu

mengungkapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang teristimewa dengan segenap cinta dan dan kasih serta hormatku kepada

Ayahanda **Muh Sain (Alm)**

dan

Ibunda **Daji**

Serta saudara-saudaraku dan keponakan-keponakanku yang tercinta yang senantiasa memberikan dorongan, semangat disertai dengan doa yang tulus ikhlas demi kesuksesan penulis dalam penyelesaian studi penulis.

Terimah kasih dan penghargaan teristimewa kepada:

Bapak **Prof. Dr.Lukman MS**

dan

Ibu **Dr.Hj.Nurhayati,m.Hum**

Selaku pembimbing I dan II atas segala perhatian dan keikhlasan dalam meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Civitas Akademika Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin Makassar.
2. Civitas Akademika Program Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin Makassar
3. Civitas Akademika STIE-AMKOP Makassar
4. PT.Nokia Care Centre Makassar
5. Teman-teman Linguistik Angkatan 2009
6. Teman-teman ELS dan Bahasa Indonesia
7. Dan rekan-rekan yang tidak sempat saya sebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan bahwa tak ada manusia yang tak luput dari kesalahan dan kekhilafan. Oleh karena itu, penulis senantiasa, mengharapkan saran yang konstruktif sehingga penulis dapat berkarya yang lebih baik lagi pada masa yang akan datang. Harapan dan doa penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin Ya Rabbal Alamin.

Makassar, Agustus 2011

**Penulis**

## DAFTAR PUSTAKA

- Asher, R.E. 1994. *The Encyclopedia of Language and Linguistics*. Oxford: Pergam.
- Auer, Peter (ed.) 2003. *Code Switching in Conversation : Language, Interaction and Identity*. London, Routledge.
- Bokamba, Eyamba G. 1995. *Code-Mixing, Language Variation and Linguistic Theory*. Evidence from Bantu Languages”, *Lingua* 76.
- Chaer, Abdul dan Leonie Agustine. 1995. *Sosiolinguistik, Perkenalan Awal*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Fishman, Joshua A. 1975. *Sociolinguistics a Brief Introduction*. Third printing. Massachusetts: Newbury House Publisher.
- Harimurti, Kridalaksana. 2001. *Kamus Linguistik*. PT Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Holmes, Janet. 1995. *An Introduction to Sociolinguistics*. (Cetakan ke-6). Harlow Essex: Longman Group Limited.
- Heredia, Roberto, R. And Brown, Jeffery, M. *Code Switching*. Texas A & M International University.
- Hudson, Richard A. 1996. *Sociolinguistics. Second edition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kotke.Org. *Bilingual Conversation*. September 11, 2003. (data on nature an function of code switching).
- Lumintintang, Yayah B. Mugnisah. *Tuntutan Hadirnya Produk Alih Kode (Code Switching) sebagai strategi verbal antar penutur bilingual di Indonesia dalam bahan ajar BIPA*. Pusat Bahasa. Departemen pendidikan Nasional Jakarta.
- Mahsun. 2005. *Metode Penelitian Bahasa: Tahapan Strategi, Metode, dan Tekniknya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nababan, PWJ. 1984. *Sosiolinguistik*. PT Gramedia, Jakarta.
- Poplack, Shana. 2000s. *Code Switching (Linguistic)*.
- Rahardi, Kunjana. 2001. *Sosiolinguistik, Kode dan Alih Kode*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Romaine, Suzanne. 1989. *Bilingualism*. Oxford: Basil Blackwell Ltd.
- Sert, Oclay, 2005. *The function of code switching in ELT Classrooms*. The internet TESL Journal. Vol XI. No 8. August 2005.
- Soetomo, Istiati. 1985. *Telaah Sosial-Budaya Terhadap Interferensi, Alih Kode, dan Tunggal Bahasa dalam Masyarakat Ganda Bahasa*. Disertasi. Jakarta:Universitas Indonesia.
- Suwito, 1983. *Sociolinguistik, Teori dan Problem*. Henary Offset, Surakarta.
- Suwito, 1987. *Bahasa dalam Situasi Digloglosia*. Dosertasi. Universitas Indonesia.
- Spolsky, Bernard. 2003. *Sociolinguistics*. (Cetakan ke-4). Oxford: Oxford University Press.
- Skiba, Richard, 1997. *Code switching as a countenance of language interference*" The internet TESL Journal.Vol. III.No 10. October 1997.
- Wikipedia, the free encyclopedia, 2006. *Code Switching*.