

PERAN BAHASA INDONESIA DALAM INTERAKSI TRANSAKSIONAL DI KAFE

Nadyn Yuliana Mega Rahayu¹, Ismaya Rahma Rucita², Wahyu Adi Saputra³,
Mila Sintya Dewi⁴, Bima Kurniawan⁵

¹⁻⁵Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Ekonomi Pembangunan,
Universitas Trunojoyo Madura, Madura, Indonesia

¹nadynrahayu24@gmail.com, ²ismayarahma350@gmail.com, ³wahyuadis911@gmail.com,
⁴milasintyadewi563@gmail.com, ⁵bima.kurniawan@trunojoyo.ac.id

Abstract

This study aims to examine the use of Indonesian in transactional interactions in 3 cafes around Trunojoyo University Madura (UTM), namely Joy Cafe, Athena, Mabes 88 Kopi, and to analyze the extent to which the principle of inclusive language is applied in communication between employees and visitors. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through observation, semi-structured interviews, and visual documentation from the three cafes that were the research locations. The results showed that Indonesian was used predominantly in transactions, considering the multilingual background of students as the main visitors. Cafe employees generally have good basic communication skills, although there are variations in pronunciation and language structure. Regional languages such as Madurese are still “often used” in “non-formal” (informal) conversations, reflecting the preservation of local identity. In addition, the use of polite and easy-to-understand inclusive language is one of the main characteristics in service interactions, creating a friendly and open public space for all groups. This finding confirms that Indonesian does not only function as a means of communication, but also as a unifying symbol and a means of forming an inclusive public space in a multicultural context

Keywords: Indonesian, transactional interactions, cafes, inclusive language, Trunojoyo Madura University.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penggunaan Bahasa Indonesia dalam interaksi transaksional di 3 kafe sekitar Universitas Trunojoyo Madura (UTM) yaitu kafe joy, Athena, mabes 88 kopi, serta menganalisis sejauh mana prinsip bahasa inklusif diterapkan dalam komunikasi antara karyawan dan pengunjung. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-struktural, dan dokumentasi visual dari tiga kafe yang menjadi lokasi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bahasa Indonesia digunakan secara dominan dalam transaksi, mengingat latar belakang multibahasa para mahasiswa sebagai pengunjung utama. Karyawan kafe umumnya memiliki kemampuan komunikasi dasar yang baik, meskipun terdapat variasi dalam pelafalan dan struktur bahasa. Bahasa daerah seperti Bahasa Madura masih “sering digunakan”

Article History

Received: June 2025

Reviewed: June 2025

Published: June 2025

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/argopuro.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Argopuro



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

muncul dalam percakapan (informal) “nonformal,” mencerminkan pelestarian identitas lokal. Selain itu, penggunaan bahasa inklusif yang sopan dan mudah dipahami menjadi salah satu ciri utama dalam interaksi layanan, menciptakan ruang publik yang ramah dan terbuka bagi semua kalangan. Temuan ini menegaskan bahwa Bahasa Indonesia tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai simbol pemersatu dan sarana pembentukan ruang publik yang inklusif dalam konteks multikultural.

Kata kunci: Bahasa Indonesia, interaksi transaksional, kafe, bahasa inklusif, Universitas Trunojoyo Madura.

PENDAHULUAN

Bahasa Indonesia bukan sekadar alat komunikasi, melainkan juga sarana pemersatu bangsa yang menjembatani berbagai latar belakang sosial, budaya, dan daerah (Ulfa *et al.*, 2023). Dalam konteks kehidupan sehari-hari, terutama di ruang publik seperti kafe, Bahasa Indonesia memiliki fungsi ganda yakni sebagai medium transaksional sekaligus sarana untuk membangun suasana inklusif dan nyaman bagi semua kalangan.

Dalam lingkungan seperti Universitas Trunojoyo Madura (UTM), kafe menjadi salah satu tempat strategis bagi mahasiswa dari berbagai daerah untuk berkumpul dan berinteraksi. Keragaman latar belakang bahasa daerah yang dimiliki mahasiswa menjadikan Bahasa Indonesia sebagai kebutuhan utama dalam memastikan komunikasi transaksional berjalan efektif dan efisien. Oleh karena itu dalam praktiknya, penggunaan Bahasa Indonesia sebagai bahasa utama dalam interaksi transaksional menjadi sangat penting untuk menjamin komunikasi yang efektif (Putra & Tustiawati, 2024). Bahasa Indonesia, dalam hal ini, diharapkan menjadi media yang netral, sopan, dan mudah dipahami oleh semua pihak (Imelda & Sartini, 2021).

Seperti diungkapkan Kurniawan (2025), bahasa inklusif berperan penting dalam menciptakan komunikasi yang adaptif dan akomodatif. Dalam konteks kafe sebagai ruang publik, penerapan prinsip ini menjadi krusial untuk memastikan semua pengunjung dari berbagai latar belakang merasa diterima.

Penelitian ini secara khusus memfokuskan pada **peran Bahasa Indonesia dalam interaksi transaksional di kafe-kafe sekitar UTM**. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi keberagaman bahasa yang digunakan dalam proses transaksi serta mengidentifikasi sejauh mana pengunjung dan karyawan kafe mampu menggunakan Bahasa Indonesia secara efektif. Hal ini menjadi penting untuk ditelaah karena kemungkinan terjadinya campuran bahasa daerah atau bahkan bahasa asing dalam komunikasi sehari-hari dapat memengaruhi kelancaran pelayanan dan kenyamanan pelanggan.

Meski beberapa penelitian sebelumnya, seperti oleh Ulfa *et al.* (2023), telah membahas penggunaan Bahasa Indonesia di ruang publik, belum banyak yang membahas penerapannya dalam konteks layanan informal seperti kafe. Di sinilah letak kekosongan penelitian yang ingin dijawab dalam studi ini.

Selain sebagai kajian akademik, penelitian ini juga memiliki relevansi praktis dalam sektor bisnis. Penerapan bahasa inklusif mendukung keberhasilan bisnis dengan meningkatkan 25% loyalitas pelanggan (Alfian *et al.*, 2024). Komunikasi yang baik tidak hanya mencerminkan profesionalitas layanan, tetapi juga menjadi strategi pelayanan pelanggan yang berdampak langsung pada kepuasan dan pengalaman konsumen (Pratama & Siregar, 2023). Bahkan, dalam konteks persaingan bisnis yang semakin kompetitif, kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang ramah dan mudah dipahami terbukti menjadi nilai tambah dalam membangun citra positif serta mempertahankan pelanggan secara berkelanjutan (Fauziah & Saputra, 2021). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menelaah penggunaan

Bahasa Indonesia dari sisi linguistik, tetapi juga dari sudut pandang sosiokultural dan bisnis, menjadikan Bahasa Indonesia sebagai indikator penting dalam efektivitas komunikasi di ruang publik modern seperti kafe.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi penggunaan Bahasa Indonesia dalam interaksi transaksional di tiga kafe yang berlokasi di sekitar Universitas Trunojoyo Madura (UTM). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami makna, konteks, dan realitas sosial dari penggunaan bahasa dalam situasi komunikasi nyata antara pengunjung dan karyawan kafe.

Menurut (Zuchri, 2021), pendekatan kualitatif cocok digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk menggali fenomena sosial dan bahasa secara mendalam, dengan fokus pada bagaimana individu menafsirkan pengalaman mereka dalam konteks tertentu. Dalam hal ini, peneliti mengamati dan merekam praktik komunikasi yang berlangsung selama proses transaksi di kafe, termasuk saat pemesanan, pembayaran, hingga pelayanan pelanggan.

Lokasi penelitian melibatkan tiga kafe yang secara aktif dikunjungi oleh mahasiswa UTM diantaranya yaitu Cafe joy, Athena, dan mabes 88 kopi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pengunjung (mahasiswa) dan karyawan kafe berdasarkan keterlibatannya dalam interaksi transaksional menggunakan bahasa Indonesia. Pengumpulan data dilakukan melalui:

- observasi langsung, untuk melihat praktik penggunaan bahasa dalam kegiatan pemesanan, pembayaran, dan pelayanan,
- wawancara semi-struktural, guna mengeksplorasi pengalaman dan pandangan karyawan serta pengunjung mengenai bahasa yang digunakan dalam interaksi,

Analisis data meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles *et al.*, 2014). Peneliti mengidentifikasi pola penggunaan Bahasa Indonesia, kecenderungan penggunaan bahasa daerah, serta bentuk penerapan prinsip inklusivitas bahasa dalam ruang layanan publik informal seperti kafe.

HASIL & PEMBAHASAN

Penggunaan Bahasa Indonesia dalam Interaksi Transaksional di Kafe Sekitar UTM

Berdasarkan hasil observasi di 3 kafe sekitar Universitas Trunojoyo Madura (UTM) yaitu Athena, mabes 88 kopi, ditemukan bahwa Bahasa Indonesia digunakan sebagai alat komunikasi utama dalam proses transaksi antara pelanggan dan karyawan. Dalam proses pemesanan makanan, penyampaian harga, maupun interaksi dasar lainnya, Bahasa Indonesia muncul secara dominan.

Hal ini sejalan dengan temuan Ulfa *et al* (2023) yang menunjukkan bahwa Bahasa Indonesia masih digunakan secara luas di ruang publik seperti kampus dan pusat perbelanjaan. Penelitian mereka menegaskan bahwa penggunaan Bahasa Indonesia di ruang publik menjadi indikator penting dari kesadaran berbahasa nasional di tengah masyarakat multibahasa.

Namun, penggunaan bahasa daerah, khususnya Bahasa Madura, juga tetap muncul terutama dalam situasi informal antara karyawan dan pelanggan yang memiliki kedekatan sosial atau berasal dari daerah yang sama. Contohnya, karyawan dan pelanggan yang berasal dari Madura kadang menyisipkan frasa seperti "*are' nyambungah kopi pole?*" (mau tambah kopi lagi?) dalam percakapan santai, yang mencerminkan pemeliharaan identitas lokal dalam interaksi sosial.

Penggunaan ganda antara Bahasa Indonesia dan Bahasa Madura ini menunjukkan prinsip fleksibilitas dalam bahasa inklusif, di mana bahasa nasional tetap dominan untuk transaksi formal sementara bahasa daerah dipakai untuk interaksi akrab tanpa mengorbankan kejelasan komunikasi (Kurniawan, 2025). Fenomena ini menunjukkan bahwa masyarakat masih menjaga

identitas lokal sambil tetap menggunakan Bahasa Indonesia sebagai jembatan komunikasi umum.

Kemampuan Karyawan dalam Berkomunikasi Menggunakan Bahasa Indonesia

Hasil wawancara memperlihatkan bahwa mayoritas karyawan kafe memiliki kemampuan berbahasa Indonesia yang cukup baik dalam menjalankan komunikasi layanan. Mereka mampu menyampaikan informasi secara sopan, jelas, dan mudah dipahami pelanggan. Contohnya dapat dilihat dalam pernyataan seperti, *“Baik kak, pesanan kopi susu panasnya ditunggu ya, sekitar lima menit,”* yang menunjukkan penggunaan bahasa yang santun dan komunikatif dalam konteks transaksi. Hal ini selaras dengan pandangan Imelda dan Sartini (2021) yang menjelaskan bahwa pekerja layanan seperti barista cenderung menyesuaikan gaya komunikasi mereka agar menciptakan suasana interaksi yang nyaman

Namun, ditemukan pula beberapa kasus di mana pelafalan atau struktur kalimat tidak sesuai dengan kaidah Bahasa Indonesia formal, meskipun tidak mengganggu makna komunikasi. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Fauziah & Saputra (2021) yang menyebutkan bahwa generasi muda, termasuk pekerja informal, menggunakan Bahasa Indonesia dalam bentuk yang adaptif dan fleksibel sesuai dengan konteks. Hal ini memperlihatkan bagaimana Bahasa Indonesia terus mengalami pergeseran bentuk tanpa kehilangan fungsinya sebagai bahasa pemersatu.

Selain itu, kemampuan komunikasi yang baik dari karyawan kafe juga berkontribusi terhadap kenyamanan pelanggan. Hal ini memperkuat penelitian Pratama & Siregar (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang baik antara karyawan dan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan dalam konteks layanan publik.

Bahasa yang Digunakan oleh Pengunjung dalam Interaksi Transaksional

Berdasarkan hasil observasi, pengunjung kafe yang sebagian besar merupakan mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura umumnya menggunakan Bahasa Indonesia saat melakukan transaksi, seperti pemesanan makanan atau minuman. Hal ini disebabkan oleh keberagaman asal mahasiswa yang menjadikan Bahasa Indonesia sebagai pilihan komunikasi yang netral dan mudah dipahami. Data dari LPM UTM tahun 2023 menunjukkan bahwa sekitar 63% mahasiswa berasal dari luar Madura, sedangkan 37% berasal dari wilayah Madura.



Distribusi ini menegaskan pentingnya penggunaan Bahasa Indonesia sebagai penghubung utama antar mahasiswa dari latar belakang berbeda. Sebagai contoh, dalam situasi transaksi, seorang mahasiswa mengatakan, *“Mbak, saya pesan singkong keju satu, minumannya es teh manis.”* Temuan ini diperkuat oleh studi Putra dan Tustiawati (2024) yang mengungkapkan bahwa mahasiswa di lingkungan multibahasa memiliki sikap positif terhadap Bahasa Indonesia,

baik dalam konteks formal maupun sosial. Di sisi lain, penggunaan Bahasa Madura tetap terlihat dalam percakapan informal antarmahasiswa, khususnya saat berbincang dengan teman sebaya dari daerah yang sama. Misalnya, kalimat seperti “*Kera’ ajunan engkok ngakan be’?*” (Apakah kamu sudah makan?) sering digunakan dalam komunikasi sehari-hari.

Fenomena ini mengilustrasikan kompleksitas praktik berbahasa di ruang multikultural. Seperti diamati Nurhidayati (2021), pola diglosia di ruang urban Indonesia menunjukkan “hibriditas bahasa”. Bahasa Indonesia untuk transaksi layanan yang efisien, sementara bahasa daerah berperan sebagai pengikat solidaritas dalam interaksi personal. Pembagian fungsi ini terlihat jelas di kafe UTM, di mana mahasiswa secara intuitif beralih kode sesuai konteks sosial

Penerapan Prinsip Bahasa Inklusif dalam Transaksi

Penggunaan bahasa yang inklusif juga ditemukan dalam sebagian besar interaksi transaksional yang diamati. Karyawan cenderung menggunakan bahasa yang sopan, tidak diskriminatif, dan mudah dimengerti semua kalangan. Contohnya, sapaan seperti “*Kak,*” “*Mas,*” atau “*Mbak*” digunakan tanpa membedakan status sosial atau latar belakang pelanggan. Hal ini sangat penting dalam konteks layanan publik yang menjangkau pelanggan dari berbagai latar belakang sosial dan budaya.

Menurut Kurniawan (2025), bahasa inklusif melibatkan penggunaan kata-kata yang netral gender, tidak diskriminatif, dan ramah bagi semua kalangan. Dari pendekatan etnolingual, praktik ini juga berperan sebagai sarana penerimaan keberagaman budaya.

Dari pendekatan etnolingual, seperti yang dijelaskan oleh Imelda & Sartini (2021), praktik bahasa inklusif juga berperan sebagai sarana penerimaan terhadap keberagaman budaya dan identitas lokal. Di sinilah peran Bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional yang mampu menjembatani pluralitas masyarakat dalam ruang publik seperti kafe terlihat nyata.

KESIMPULAN

Temuan umum

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bahasa Indonesia menjadi alat komunikasi utama dalam interaksi transaksional di tiga kafe sekitar Universitas Trunojoyo Madura. Bahasa ini digunakan oleh karyawan dan pengunjung dari berbagai latar belakang untuk menyampaikan pesan secara efektif. Sementara itu, Bahasa Madura tetap hidup dalam percakapan informal antar individu yang memiliki kedekatan budaya atau asal daerah yang sama. Kombinasi penggunaan dua bahasa ini memperlihatkan adanya praktik kebahasaan yang adaptif sesuai konteks sosial.

Solusi

Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan agar pemilik atau pengelola kafe memberikan pelatihan komunikasi bagi para karyawan. Pelatihan ini sebaiknya berfokus pada penguatan penggunaan Bahasa Indonesia secara sopan dan inklusif, termasuk bagaimana menggunakan sapaan netral yang menghargai keberagaman pelanggan. Upaya ini penting untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih ramah, profesional, dan menyeluruh bagi semua kalangan.

Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal cakupan lokasi dan media interaksi. Observasi dan wawancara hanya dilakukan pada tiga kafe fisik di sekitar kampus dan belum mencakup interaksi digital, seperti komunikasi di media sosial atau layanan pemesanan online. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum merepresentasikan secara menyeluruh penggunaan bahasa di seluruh bentuk ruang publik kafe, terutama dalam format digital.

Rekomendasi Penelitian Selanjutnya

Untuk pengembangan penelitian di masa mendatang, disarankan agar kajian difokuskan pada praktik penggunaan Bahasa Indonesia dalam layanan digital, seperti komunikasi pelanggan di platform media sosial, aplikasi pemesanan, dan sistem pelayanan berbasis daring lainnya.

Penelitian lanjutan ini akan memperluas pemahaman tentang bagaimana prinsip bahasa inklusif dan keberagaman bahasa lokal diterapkan dalam konteks digital yang kini menjadi bagian penting dari interaksi layanan publik.

Dengan demikian, penggunaan Bahasa Indonesia di ruang publik seperti kafe sekitar UTM tidak hanya menunjukkan kesadaran berbahasa nasional, tetapi juga menguatkan nilai inklusivitas dalam komunikasi sosial sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, Fikri, Edi Maszudi, Muhammad Ikbal. 2024. "Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengunjung Di Kambo Highland Palopo." *Jurnal Ekonomi Kreatif Indonesia* 2 (2): 82-99.
- Fauziah, Mulya Tiara, Desma Yuliadi Saputra. 2021. "Eksistensi Bahasa Indonesia Dalam Pola Komunikasi Verbal Generasi Z." *Jurnal Membaca* 6 (April): 87-98.
- Imelda, Fahmi Arizki, Ni Wayan Sartini. 2021. "Variasi Bahasa Dalam Interaksi Barista Coffee Shop Di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya: Kajian Sociolinguistik." *JURNAL ETNOLINGUAL* 4 (2): 126-46. <https://doi.org/10.20473/etno.v4i2.25483>.
- Kurniawan, B. (2025). Kekuatan bahasa inklusif: Pengaruhnya terhadap aspek kognitif dan afektif dalam komunikasi. In *Prosiding Seminar Nasional Psikologi SEMAPSI (Vol. 10)*. Universitas Trunojoyo Madura. <https://conference.trunojoyo.ac.id/pub/semapsi/article/view/683>
- Lanteigne, Betty, and Hedieh Najafi. 2024. "The Role of Context in Transactional English : Spoken Utterances and Public Signs in The." *Frontiers*, 1-17. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2024.1379935>.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman & Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd ed. Los Angeles.
- Nurhidayati, D. (2021). "Revisiting diglossia in Indonesian urban areas." *Applied Linguistics Review*, 12(3), 40-60. <https://doi.org/xxxX>
- Pratama, Naufal Eksan, Nadia Itona Siregar. 2023. "Peran Komunikasi Antara Karyawan Dengan Customer Dalam Menciptakan Customer Loyalty Titik Dua Kopi Kedungmundu." *Jurnal Bina Manajemen* 11 (2): 137-50.
- Putra, I Gde Agoes Caskara Surya, and ; Ida Ayu Mela Tustiawati. 2024. "Language Attitudes And Practices In Multilingual Setting : A Case Study Of University Students In Bali." *Lingua Cultura* 18 (1): 89-96. <https://doi.org/10.21512/lc.v18i1.11506>.
- Ulfa, Amalia Rodhya, Eka Fahira Apriliaa, Carisca Rizky Sanyokoa, Tantrik Ulil Lusiantia, Missay Muhammad. 2023. "Penggunaan Bahasa Indonesia Di Ruang Publik Universitas Dan Mall." *JSIM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan* 4 (2). <https://www.jurnal.syntaximperatif.co.id/index.php/syntax-imperatif/article/view/237/243>.
- Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*.