

Kesantunan dalam Berbahasa Indonesia

H.R. Utami

Universitas PGRI Semarang

hrutami@upgris.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan bentuk kesantunan berbahasa dalam masyarakat dari kacamata kebahasaan dan prinsip Pragmatik. Dalam proses penelitiannya, data berasal dari sejumlah fenomena sosial dalam penggunaan bahasa di masyarakat. Hasilnya disajikan secara kualitatif. Temuan yang kemudian diperoleh di antaranya bahwa bahasa yang santun meliputi faktor kebahasaan, yaitu dari segi diksi, struktur kalimat, modus, dan tanda baca. Dari segi Pragmatik, kesantunan bahasa dilihat dari pematuhannya pada prinsip kerja sama dan prinsip kesantunan.

Kata kunci: bahasa, kesantunan, pragmatik

Abstract

The purpose of this study is to describe the form of language politeness in society from grammar perspective and pragmatics perspective. Data comes form several social phenomenons in the use of language. The results are presentend qualitatively. The findings that were obtained include that polite language includes linguistic factors, such as dictions, sentences structure, modes, and puctuation. From a pragmatics perspective, politeness was seen from its adherence to the principle of cooperative and politeness principles.

Keywords: *language, politeness, pragmatics*

Pendahuluan

Setiap orang tentu ingin menjalin hubungan yang baik dengan orang lain, penuh keakraban, dan bila perlu, seperti saudara. Hubungan yang baik akan membuahkan keberhasilan tujuan berkomunikasi. Untuk memperoleh hasil sebagaimana yang diharapkan, banyak hal yang harus diperhatikan, di antara yang mempengaruhi keberhasilan itu ialah bahasa. Bahasa menjadi faktor yang sangat penting pada setiap peristiwa berkomunikasi, baik secara bersemuka (secara langsung), maupun secara tidak langsung melalui perantara media (tidak langsung), seperti bertelepon, menulis SMS (*short message service*), atau surat konvensional. Masing-masing cara memiliki pula faktor-faktor penunjang keberhasilan yang berbeda-beda. Namun demikian, apapun caranya, ada hal yang tidak boleh diabaikan, yaitu kesantunan dalam berbahasa.

Kata *santun* dalam kamus bermakna (1) ‘halus dan baik budi bahasanya; sopan’; (2) ‘suka menolong’. Makna yang berkaitan dengan persoalan yang sedang dibicarakan adalah makna (1) (KBBI, 2011:472). Kata *halus* yang berkaitan dengan bahasa dalam KBBI (2011: 152) ‘mengandung arti baik budi bahasanya; sopan; tidak kasar’. Sementara itu, jika merujuk KBBI (2011:59), *budi* berarti ‘akal’, dan ‘perasaan untuk menimbang baik buruk’. Adapun *sopan* diartikan dengan (1) ‘hormat; baik budi pekerti; tertib menurut adat yang baik;’ (2) ‘beradab (tt tingkah laku, tutur kata)’. Jika disatukan dengan *santun*, *sopan santun* bermakna budi pekerti yang baik, tata krama (KBI, 2011: 506). Bila kita runut pengertian-pengertian tersebut, *santun berbahasa* artinya penggunaan bahasa yang baik dan halus menurut tata krama, adat yang baik dan beradab. Dapat dibayangkan wujud bahasa dan cara pemakaiannya yang memenuhi persyaratan criteria seperti makna yang telah disebutkan.

Jika diperhatikan, ternyata kita akan dibuat terkesima oleh tuturan ataupun tulisan orang lain dengan bahasa yang tertata runtut, dengan pilihan kata yang santun, disampaikan dengan tata krama, dan halus pula. Berkomunikasi dengan orang seperti ini, tentu sangat menyenangkan. Tidak bosan-bosannya kita mendengarkan atau membaca tulisannya. Kadang kita bahkan terhanyut hingga ingin mengikuti atau memenuhi ajakan atau permintaannya. Inilah komunikasi yang berhasil.

Untuk mencapai keberhasilan berkomunikasi sebagaimana diuraikan di awal, kesantunan bahasa kita harus diperhatikan. Pada pembahasan masalah ini akan dibagi dalam beberapa bagian, yaitu kesantunan kebahasaan yang meliputi diksi, susunan kalimat, modus penyampaian, dan tanda bahasa (tanda-tanda baca, maupun intonasi pelafalan). Dalam teori bahasa kita mengenalnya sebagai unsur suprasegmental dan unsur segmental. Berkaitan dengan kesantunan berbahasa, akan dilihat juga dari kacamata Pragmatik. Dalam hal ini prinsip percakapan yang meliputi prinsip kerjasama dan prinsip kesantunan.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang didasarkan pada hasil observasi dan studi pustaka pada sejumlah literatur. Observasi yang dilakukan didasarkan pada sejumlah fenomena sosial berkenaan dengan penggunaan bahasa dan kesantunan di dalamnya. Studi pustaka digunakan sebagai landasan atas temuan-temuan fenomena penggunaan bahasa sebagaimana disebutkan sebelumnya.

Hasil dan Pembahasan

Kesantunan dari segi kebahasaan

Faktor kebahasaan merupakan hal yang harus diperhatikan dalam penggunaan bahasa. Seperti dikemukakan oleh Ahsin (1970:13), kemampuan berbahasa seseorang menunjukkan cara berpikir dan tingkatan sosialnya. Semakin baik bahasanya, semakin jernih jalan pikirannya. Ada pula pepatah yang mengatakan bahasa menunjukkan bangsa. Secara mikro bahasa seseorang mencirikan pula kepribadian yang bersangkutan. Agar kita tidak keliru dalam berbahasa, faktor di luar kebahasaan harus pula dipertimbangkan, seperti mitra tutur kita, topik yang dibahas, situasi, waktu dan tempat pembicaraan dilakukan, cara, media yang digunakan, norma yang berlaku, dan ragam bahasa yang dipakai.

1) Diksi

Diksi atau pilihan kata adalah faktor utama dalam berkomunikasi. Semakin tepat memilih kata yang dipakai, akan semakin tinggi tingkat keberhasilannya. Pilihan kata yang tidak tepat, selain dapat mengganggu proses komunikasi berjalan lancar, dapat pula menimbulkan efek psikologis yang berkepanjangan.

Berseru Nani pada ibunya, “Mengapa Ibu terlalu baik pada para gelandangan itu. Bukankah mereka itu orang-orang miskin yang malas bekerja. Lihat saja, bisanya cuma menengadahkan tangan. Coba mereka bekerja, jalanan tidak akan semrawut oleh lalu lalang kere-kere itu yang kliaran seenaknya di *traffic light*. Merusak pemandangan pula!”

Mendengar perkataan anaknya, sedih hati Bu Nina. Ia pun menegurnya, “Tidak seharusnya kamu berkata seperti itu. Apakah kamu tidak memperhatikan wajah-wajah mereka? Mereka itu fakir miskin yang seharusnya dijamin oleh Negara. Bagaimana mereka tidak akan meminta? Tanpa pendidikan siapa yang mau memperkerjakan mereka, Sayang. Kita memang harus turut memikirkan para tunawisma itu. Rajinlah kamu belajar, agar kelak jadi orang yang bisa mengentaskan mereka dari keadaannya sekarang. Mereka hidup di jalan, karena tidak ada solusi yang tepat di penampungan.”

Kedua paragraf tersebut memperlihatkan ketidaktepatan diksi yang sebenarnya bisa dihindari. Pemakaian bahasa yang enak didengar dan santun bukanlah monopoli orang berada dan terpendang saja. Sebab salah satu karakter bahasa adalah universal. Pilihan kata yang kurang sedap didengar atau dibaca dapat menyebabkan pihak lain tersinggung karena merasa tidak dihargai atau dihormati. Oleh karena itu, siapa pun seharusnya menggunakan bahasa yang baik dan benar. Meskipun demikian memang ada penggunaan kata atau istilah yang hanya tepat untuk kalangan tertentu saja, seperti pada contoh berikut.

- a. Ayahnya telah mangkat 2 tahun yang lalu, ketika ia masih sangat kecil.
- b. Maaf ya, pekerjaannya dia itu menjadi debt collector sebuah BPR.
- c. Apa kalian tidak tahu kalau orang tuanya seorang rentenir?
- d. “Jamaah *rohimakumulloh*, kita sekarang ini hidup di republik mimpi yang penduduknya selain para pemimpi juga para badut-badut bertopeng. Kita bahkan tidak menyadari kalau sesungguhnya kita ini belum terlepas dari penjajahan. Kita,

yang mengaku orang timur ternyata malah kalah moral dari bangsa barat yang sering kita cibirkan. Mari kita lihat diri kita!”(penggalan khotbah seorang Ustad)

Dalam bahasa tulis, kita sering tidak menyadari penggunaan kata yang berlebihan. Selain maknanya yang tidak sesuai dengan kenyataan, kadang terdapat kata-kata yang tidak diperlukan. Dalam bahasa kita menyebutnya tidak memenuhi kriteria sangkil dan mangkus. Ekonomi kata kurang diperhatikan.

- a. Kata kepada pada alamat surat
- b. Kata dirgahayu yang diikuti kata ke-68
- c. Atas perkenan Bapak saya menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga
- d. Sudah seharusnya kita menghaturkan terima kasih kepada para dewa penolong yang dengan segala daya upayanya memberikan bantuan pada saudara kita yang sedang ditimpa kemalangan gempa.

2) Susunan Kalimat

Terkadang kita tidak menyadari telah melakukan kekeliruan penyusunan kata dalam kalimat yang alih-alih itu benar, tetapi justru menimbulkan penafsiran yang tidak tepat.

- a. Bapak Gubernur telah hadir beserta tamu undangan lainnya.
- b. Hakim telah mengetuk palu hukuman bagi Fulan 10 tahun penjara disertai keharusan mengembalikan harta yang telah dikorupnya.
- c. “Ampun deh hadapi kamu. Nasihat bejibun tak terasa. Ilang ni muka Uda.”
- d. Orang cerdas selalu minum Tolak Angin.
- e. “Gamelan hanya untuk orang cerdas”, kata-kata yang sering diucapkan seorang dosen pada para mahasiswanya.

3) Modus

Tidak jarang cara pengungkapan yang tidak tepat menyebabkan orang lain terganggu. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kita kurang menyadari hal dan cara yang seharusnya diutarakan.

Ketika di suatu pagi seseorang tiba-tiba dihentikan oleh polisi karena tergesa-gesa ia melanggar rambu-rambu lalu lintas, kemudian katanya “ Minta kebijakan, Pak”. Lalu jawab Pak Polisi, “Saudara tahu apa kesalahan Saudara?”. “Saya titip saja, Pak.” “Saudara tahu apa kesalahan, Saudara?!”, akhirnya Polisi itu tidak bisa menahan amarahnya. Rupanya ia merasa telah dilecehkan oleh pengendara kendaraan yang bandel ini.

4) Tanda-Tanda Bahasa

Dalam bahasa tulis tanda-tanda bahasa diwujudkan dengan tanda baca. Ketidaktepatan pencantuman tanda baca dapat pula menyebabkan penafsiran yang keliru.

- a. "Saya harap uang saya bisa kembali hari ini!"
- b. "Bapak, surat sudah sampai kepada yang bersangkutan, terima kasih sudah dipercaya."
- c. Bapak Drs. Kyai Haji Imam Jazuli S, S.Sos., MPA.

Pada bahasa lisan, tanda bahasa itu bisa kita ketahui melalui nada, mimik, bahkan yang lebih jelas dengan gestur, misalnya dengan sentuhan, tepukan, atau dengan memberi isyarat tertentu.

- a. "Tepuk tangannya dooong....!", ucapan yang biasa diserukan oleh seorang bintang panggung kepada hadirin, sambil melambaikan tangan dan membongkokkan badannya. Peristiwa yang kemudian kita saksikan, tepuk sorai mengguncang panggung kampanye. Bayangkan seandainya yang diucapkan, "Kok pada diam, tidak suka yaa...mendengar suara saya. Mana tepuk tangannya...?!", sambil tangan kananya diangkat ke atas. "Huuuu....", ternyata malah respon ini yang didapat.
- b. "Kamu lagi...kamu lagi, kapan tobatmu!", hardik seorang Polisi pada salah satu tersangka curanmor yang baru turun dari mobil patroli. Tongkat di tangan Pak Polisi inipun terayun pelan ke pundak pesakitan. Di bagian lain, seorang Polisi yang sedang memeriksa seseorang mengatakan "Kamu sudah biasa yaa...melakukan ini?!", tanpa melihat siapa yang dihadapi. Di matanya semua orang yang dibawa ke kantor Polisi pastilah seorang pesakitan. Padahal seharusnya Polisi ini mengucapkan "Mengapa Bapak sampai melakukan hal ini?", "Apakah Bapak sedang mengalami sesuatu?".

Kesantunan Berbahasa dari Kacamata Pragmatik

Pragmatik merupakan salah satu cabang ilmu bahasa yang mempelajari bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi dalam situasi tertentu (Nadar, 2009:1). Studi tentang pragmatik tidak terlepas dari konteks. Ini agak berbeda dengan semantic yang bebas konteks. Oleh sebab itu, menurut Leech (1972:24) di dalam pragmatik ada dua tipe makna yang menjadikan studi Pragmatik sangat kompleks, ialah *intended meaning* 'makna yang diinginkan oleh penutur' yaitu maksud yang ada dalam pikiran penutur, serta *interpreted meaning* 'makna yang diinterpretasikan oleh lawan tutur' yang ada dalam benaknya di saat mengolah dan membuat interpretasi informasi yang disampaikan padanya ketika proses komunikasi berlangsung. Itulah sebabnya konteks menjadi sangat penting dalam kajian Pragmatik.

Berkaitan dengan kesantunan dalam berbahasa, Pragmatik melihatnya dari prinsip percakapan. Ada dua prinsip percakapan (*conversational principle*), yaitu prinsip kerjasama (*cooperative principle*) dan prinsip kesantunan (*politeness principle*) (Grice, 1975:45). Wijana (1996: 46—52) menjelaskan kerjasama antar penutur dan lawan tutur diperlukan, jika ingin proses komunikasi berjalan lancar. Demikian pula Leech (1993:121) yang berpendapat dalam suatu masyarakat, peranan sopan santun sangat penting. Kedua prinsip ini dalam praktik penggunaan bahasa saling berkaitan.

O1: “Baiklah Bu Nina dan Bu Tatik, kita akan berangkat bersama, bukan?”

O2: “Ya, tentu saja kita akan bersama-sama Bu Nani.”

Bila tidak ada pemahaman yang baik di antara pelaku tuturan tersebut, pastilah ada pihak yang merasa tidak nyaman. Sebabnya ialah ia merasa tidak disertakan. Pada jawaban O2, tampak seakan-akan Bu Tatik tidak akan disertakan dalam rombongan. Tentunya Bu Tatik yang merasa teersinggung. Secara Pragmatik, ucapan O2 dianggap tidak sopan karena ia seakan tidak menganggap Bu Tatik ada.

a. Prinsip Kerjasama

Komunikasi dikatakan berhasil jika lawan tutur dapat menangkap maksud penutur yang sesungguhnya lewat tuturan-tuturannya (Spenser dan Wilson dalam Nadar, 2009:26). Wijana mencontohkan maksim kuantitas menghendaki setiap peserta pertuturan memberikan kontribusi yang secukupnya; maksim kualitas mewajibkan setiap peserta percakapan mengatakan hal yang sebenarnya, didasarkan bukti-bukti yang memadai; maksim relevansi menghendaki kontribusi yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas, dari setiap peserta pembicaraan; maksim pelaksanaan mengharuskan setiap peserta perbincangan berbicara secara langsung, tidak kabur dan berlebihan (1996: 46—52).

1) O1: “Boleh tahu rumah Bapak?”

O2: “Solo.”

2) O1: “Din, berapa sekarang anakmu?”

O2: “Alhamdulillah, anak saya 7, Nyak.”

3) O1: “Sudah kaya rupanya kamu, Din?”

O2: “Semua anak kami sudah mentas.”

4) O1: “Kamu jadi mencalonkan diri sebagai Anggota DPD, Mik?”

O2: “Insya Allah, dukung saya ya. Doakan saya amanah.

Dari contoh-contoh tersebut, dapat kita rasakan bahwa pelanggaran terhadap penerapan prinsip kerjasama akan berakibat buruk. Selain komunikasi terancam gagal, pelaku pertuturan dapat dianggap tidak santun, congkak, seenaknya sendiri, dsb.

b. Prinsip Kesantunan

Penerapan prinsip ini menghendaki setiap peserta percakapan dapat saling menghormati, menghargai, dan saling menjaga perasaan. Dalam Pragmatik sering disebut menjaga muka. Leech (1983) dan Wijana (1996) membaginya dalam 6 maksim.

1) Maksim Kebijaksanaan

Maksim kebijaksanaan diungkapkan dengan tuturan impositif direktif dan komisif. Maksim ini lebih memaksimalkan keuntungan pada orang lain, meminimalkan kerugian pada orang lain. Contohnya.

a) Sebaiknya Bapak melewati jalan pintas ini saja.

b) Silakan ambil, saya cukup ini.

c) Bisa saya diambulkan itu saja.

2) Maksim Penerimaan

Maksim ini mewajibkan meminimalkan keuntungan dan memaksimalkan kerugian pada diri sendiri. Wujud ungkapannya berupa tuturan komisif dan impositif. Contoh.

- a) Ah, saya sih hanya pegawai rendahan.
- b) Saya ini bukan siapa-siapa.
- c) Apa yang bisa diharapkan dari orang seperti saya.

3) Maksim Kemurahan

Maksim berikutnya, maksim kemurahan. Maksim ini dituturkan dengan tuturan ekspresif dan asertif. Maksim ini tidak hanya menghendaki penutur sopan pada waktu menyuruh atau menawarkan sesuatu, melainkan juga menghendaki peserta tutur sopan ketika mengungkapkan perasaan, dan menyatakan pendapatnya. Contoh.

- a) Sebaiknya Bapak kita melapor saja pada yang berwajib.
- b) Anda tidak keliru, memang seperti itulah seharusnya hidup ini.
- c) Lo, Bapak juga merasakan hal yang sama ta?

4) Maksim Kerendahan Hati

Sama seperti maksim kemurahan, diungkapkan dengan tuturan ekspresif dan asertif. Jika maksim kemurahan berpusat pada orang lain, maksim kerendahan hati berpusat pada diri sendiri.

- a. Menurut hemat saya, sebaiknya kita melapor saja pada yang berwajib.
- b. Saya juga seperti Anda kok, menjalani hidup ini seadanya.
- c. Seandainya saya kaya, mungkin itu juga akan saya lakukan.

5) Maksim Kecocokan

Maksim yang kelima adalah maksim kecocokan. Sama seperti maksim ketiga dan keempat. Pada maksim ini tuturan ekspresif dan asertif lebih ditekankan pada kecocokkan di antara peserta tutur.

- a) Saya setuju dengan usul Bapak.
- b) Saya kira sebaiknya memang begitu.
- c) Kalau begitu tunggu apalagi. Mari kita kerjakan.

6) Maksim Kesimpatian.

Maksim ini juga diungkapkan dengan tuturan ekspresif dan asertif. Bedanya pada maksim ini tuturan peserta percakapan diharuskan memaksimalkan rasa simpati dan meminimalkan rasa antipasti kepada lawan tuturnya. Contoh.

- a) Saya turut prihatin pada musibah yang Bapak alami.
- b) Rasanya saya ikut mengalaminya.
- c) Saya bisa merasakan penderitaan Ibu.

Simpulan

Kalau disimpulkan bertutur yang santun dalam bahasa Indonesia, seharusnya memenuhi kriteria baik dan benar. Baik artinya sesuai dengan situasi saat berkomunikasi, benar artinya kita harus menaati aturan ketatabahasaan, atau mengikuti kaidah kebahasaan. Meskipun demikian, di setiap peristiwa berkomunikasi kita tidak boleh mengenyampingkan nilai rasa.

Kebiasaan memperhatikan tuturan orang lain makin lama akan semakin mengasah pikiran dan perasaan kita bertutur dengan baik.

Daftar Pustaka

Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-prinsip Pragmatik*. Jakarta: UI Press.

Nadar, FX. (2009). *Pragmatik & Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wijana dan Muhammad Rohmadi. 2009. *Analisis Wacana Pragmatik Kajian Teori dan Analisis*. Surakarta: Yuma Pustaka.