

## Kesantunan Berbahasa Bagi Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan Publik

**Irsasri**

STPMD “APMD”

Irsabipa@yahoo.co.id

### *ABSTRACT*

*Language politeness is the positive attitude of every human being in speaking. Humans are required to be able to speak politely in various occasions, one of them when they hold the position of the State Civil Apparatus (ASN) which must always provide public services to the public. Therefore, as an ASN, it must be able to speak politely when providing services to the community. Because language politeness in public service activities is very important because it can provide comfort and satisfaction for the community, and the community feels respected and can give a positive impression to the ASN itself.*

**Keywords:** *language politeness, State Civil Apparatus, public services*

### **ABSTRAK**

Kesantunan berbahasa merupakan sikap positif setiap manusia dalam berbicara. Manusia dituntut untuk mampu berbahasa secara santun diberbagai kesempatan, salah satunya ketika mereka menjabat Aparatur Sipil Negara (ASN) yang senantiasa harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk itu, selayaknya seorang ASN, harus mampu berbicara secara santun ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebab, kesantunan berbahasa dalam kegiatan pelayanan publik sangatlah penting karena dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan tersendiri bagi masyarakat, dan masyarakat merasa dihormati serta dapat memberikan kesan positif kepada ASN itu sendiri.

**Kata kunci:** kesantunan berbahasa, Aparatur Sipil Negara, layanan publik

### **Pendahuluan**

Berbahasa merupakan kegiatan yang tidak pernah lepas dalam setiap sendi kehidupan manusia, hampir setiap aktivitas manusia selalu disertai dengan kegiatan berbahasa. Salah satu kegiatan berbahasa yang paling banyak dipraktikkan dalam aktivitas manusia adalah berbicara. Sebagai salah satu aktivitas berbahasa, berbicara sebenarnya memerlukan keterampilan khusus yang mengharuskan setiap orang untuk terus berlatih dan memperbaiki

gaya bicarannya. Hal ini dikarenakan setiap ungkapan atau tuturan yang disampaikan dapat melukai penuturnya. Oleh karena itu tidak heran apabila ungkapan “Mulutmu Harimaumu!” yang seolah mengharuskan setiap pribadi mampu merangkai kata demi kata dengan sempurna dalam berbicara guna tidak menimbulkan kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Oleh karenanya, muncul kaidah-kaidah kebahasaan yang mengatur dan mengharuskan setiap orang berbicara dengan santun dan lemah

lembut. Kaidah-kaidah tersebut berusaha meminimalkan ketidakharmonisan yang dihasilkan dari kegiatan berbahasa dalam hal ini kegiatan berbicara. Namun, kenyataan di lapangan berkata lain. Penutur berbahasa Indonesia sekarang kurang memperhatikan maksim sopan santun dalam berbahasa. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya pengetahuan penutur yang meliputi beberapa faktor yakni (1) Prinsip sopan santun dalam berbahasa (2) Prinsip kerja sama dalam berbahasa dan (3) konteks berbahasa. Konteks yang di maksud adalah *setting*, kegiatan, dan relasi dalam interaksi berbahasa, sehingga hal-hal yang berkaitan seperti tempat, suasana, waktu, tingkah laku (sikap) berbahasa, dan hubungan kekeluargaan, sedangkan hal tersebut dalam bahasa Indonesia erat kaitannya dengan tata cara berbahasa yang disebut sikap sopan santun atau tatakrama berbahasa. Memang tidak ada yang berhak melarang, menyalahkan, dan mengatur seseorang untuk mengungkapkan sebuah tuturan dalam berbahasa, tetapi perlu dicatat bahwa bangsa Indonesia kental dengan budaya sopan santun dan budaya bertutur. Kesantunan merupakan aspek kebahasaan yang amat penting karena dapat memperlancar interaksi antar individu. Dalam dunia sosiolinguistik kesantunan merupakan sebuah istilah yang berkaitan dengan ‘kesopanan’, ‘rasa hormat’, ‘sikap yang baik’, atau ‘perilaku yang pantas’. Dalam kehidupan sehari-hari, keterkaitan kesantunan dengan perilaku yang pantas mengisyaratkan bahwa kesantunan tidak hanya berkaitan dengan bahasa, tetapi juga dengan perilaku non-verbal. Yang menarik adalah kesantunan merupakan titik pertemuan antara bahasa dan realitas sosial. Duranti, 1997 (dalam Sailan, 2014: 5) menyebutkan bahwa fungsi bahasa sebagai alat komunikasi, mempunyai hubungan dengan masyarakat, kebudayaan dan pikiran penuturnya, bahkan dengan dunia secara umum maka timbul adanya keterhubungan antara bahasa, masyarakat, budaya dan pikiran manusia. Penggunaan kesantunan berbahasa

tidak saja ditentukan oleh pilihan tuturannya, melainkan juga oleh aspek-aspek lain yang turut menentukan tingkat kesantunan, misalnya usia, jarak sosial antara penutur dengan mitra tutur, situasi, waktu, tempat, dan tujuan tuturan. Dengan demikian, dalam penggunaan bahasa perlu diperhatikan konteks pemakaian bahasa. Maksim sopan santun mempelajari tentang bagaimana seseorang dapat mengungkapkan pernyataan dengan menunjukkan sikap sopan santun kepada pihak lain sesuai aturan-aturan Leech dan Grice menjelaskan bahwa secara umum maksim sopan santun berhubungan antara dua orang pemeran yaitu diri sendiri (penutur) dan orang lain (mitra tutur), misalnya:

Penutur : “Selamat siang, Ibu. Ada yang kami bantu?”

Mitra tutur : “Siang, Mbak.”

Tuturan ini termasuk santun karena penutur memaksimalkan sikap simpati kepada mitra tutur. Maksim ini berdasarkan aturan atau inti pokok “Buatlah kerugian orang lain sekecil mungkin, dan buatlah keuntungan orang lain sebesar mungkin” (Leech, 1983). Kalimat seperti ini termasuk bentuk maksim kesimpatian, salah satu diantara sekian bentuk maksim sopan santun. Gambaran demikian yang akan dibahas lebih mendalam dalam artikel pendek ini.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Roth (1926:1) mendefinisikan pelayanan publik sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).

Sementara itu, Lewis dan Gilman (2005:22) memberikan definisi yang cukup singkat bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Artinya, setiap warga negara wajib mendapatkan pelayanan publik yang adil dan jujur serta santun. Oleh sebab itu, penulis merasa tertarik untuk menulis artikel terkait dengan kesantunan berbahasa bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan layanan publik. Ketika ada beberapa oknum ASN yang tanpa sengaja melontarkan kata-kata yang tidak pantas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dipengaruhi oleh banyak faktor, dan salah satunya karena mereka tidak mengetahui cara berbahasa yang santun. Mereka hanya mengenal bahasa yang baik dan benar, tetapi itu pun masih sering ditinggalkan oleh para ASN tersebut. Di dalam artikel ini pula penulis berusaha memberikan gambaran yang cukup ringan dan mudah dipahami oleh setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mempraktekkan kesantunan dalam berbahasa Indonesia ketika memberikan pelayanan publik. Acuan dalam artikel ini adalah disiplin ilmu sosiopragmatik. Penggunaan disiplin ilmu ini karena apa yang akan dibicarakan nantinya terkait penggunaan bahasa di dalam sebuah masyarakat budaya dalam situasi sosial tertentu. Sosiopragmatik adalah telaah mengenai kondisi-kondisi setempat yang dikaitkan dengan bahasa. Kondisi-kondisi lokal yang lebih khusus mengenai penggunaan bahasa. Dalam masyarakat setempat lebih khusus terlihat bahwa prinsip kesopansantunan berlangsung secara berubah-ubah dalam kebudayaan yang berbeda-beda atau aneka masyarakat bahasa dalam situasi sosial yang berbeda. Sosiopragmatik adalah suatu studi yang mengkaji tentang ujaran yang disesuaikan dengan situasi dalam suatu lingkungan tertentu.

Diharapkan tulisan ini dapat memberikan pemahaman lebih dalam terkait pemakain bahasa dalam konteks sosiopragmatik kepada penulis serta dapat memberikan gambaran atau cara baru dalam berbicara santun bagi para

pembaca khususnya para ASN.

## **Pembahasan**

### **1) Pengertian Bahasa**

Pepatah yang sangat populer “Bahasa mencerminkan bangsa”. Cukup relevan untuk memahami budaya komunikasi suatu masyarakat yang tercermin dalam bahasa. Tafsiran itu juga benar berdasarkan teori hubungan antara pikiran, budaya, dan bahasa. Sejalan dengan itu, Frans Boas (dalam Suparno, 2008: 2) menyatakan bahwa setiap bahasa mempresentasikan klasifikasi pengalaman. Dalam kedudukannya sebagai bahasa nasional, bahasa Indonesia berfungsi sebagai: (1) lambang kebanggaan kebangsaan; (2) lambang identitas nasional; (3) alat perhubungan antarwarga, antar daerah, dan antar budaya; dan (4) alat yang memungkinkan penyatuan berbagai suku bangsa dengan latar belakang sosial budaya dan bahasanya masing-masing ke dalam kesatuan kebangsaan Indonesia (Hanafi, 2011: 3). Dalam kedudukannya sebagai bahasa negara, bahasa Indonesia berfungsi sebagai: (1) bahasa resmi kenegaraan; (2) bahasa pengantar di dalam dunia pendidikan; (3) alat perhubungan pada tingkat nasional untuk kepentingan perencanaan dan pelaksanaan pembangunan; dan (4) alat pengembangan kebudayaan, ilmu pengetahuan dan teknologi.

Ada beberapa pengertian bahasa yang dijelaskan dalam buku-buku linguistik dan kamus-kamus, tetapi ada satu definisi yang sesuai dengan bahasan ini. Menurut pengertian ini, bahasa adalah sistem yang teratur berupa lambang-lambang bunyi yang digunakan untuk mengekspresikan perasaan dan pikiran bahasa tersebut. Pengertian ini menonjolkan beberapa segi sebagai berikut:

Bahasa adalah sistem. Maksudnya bahasa itu tunduk kepada kaidah-kaidah tertentu baik fonetik, fonemik, dan gramatik. Dengan kata lain bahasa itu tidak bebas tetapi terikat kepada kaidah-kaidah tertentu. Bahasa itu pada dasarnya

adalah bunyi, dan manusia sudah menggunakan bahasa lisan sebelum bahasa lisan seperti halnya anak belajar berbicara sebelum belajar menulis. Di dunia banyak orang yang bisa berbahasa lisan, tetapi tidak dapat menuliskannya. Jadi bahasa itu pada dasarnya adalah bahasa lisan (berbicara), adapun menulis adalah bentuk bahasa kedua. Dengan kata lain bahasa itu adalah ucapan dan tulisan itu merupakan lambang bahasa. Bahasa adalah simbol. Bahasa itu merupakan simbol-simbol tertentu. Misalnya kata "rumah" menggambarkan hakikat sebuah rumah. Jadi bahasa itu adalah lambang-lambang tertentu. Pendengar atau pembaca meletakkan simbol-simbol atau lambang-lambang tersebut secara proporsional.

Fungsi bahasa adalah mengekspresikan pikiran dan perasaan. Jadi tidak hanya mengekspresikan pikiran saja. Peranan bahasa terlihat jelas dalam mengekspresikan estetika, rasa sedih senang dalam interaksi sosial. Dalam hal ini mereka mengekspresikan perasaan dan bukan pikiran. Karena itu bahasa itu mempunyai peranan sosial, emosional disamping berperan untuk mengemukakan ide.

## 2) Solidaritas Berbahasa

Setiap orang berbicara selalu diperhadapkan dengan pilihan dari apa yang ingin dikatakannya, bagaimana cara mengatakannya, serta jenis kalimat, kata, dan bunyi tertentu agar ia dapat menyatu dengan apa yang dikatakannya. Pilihan-pilihan itu terkait erat dengan perbedaan lapisan masyarakat, yang meliputi status sosial, ras, suku, gender, pekerjaan yang berdampak pada munculnya variasi linguistik sekaligus melahirkan bentuk solidaritas berbahasa. Bahasa sebagai bagian dari aktivitas sosial manusia dalam merefleksikan solidaritas bertujuan menghargai mitra tutur, agar lebih dekat dan berterima untuk menyatakan diri bahwa si penutur berada pada kelompok atau pada komunitas lawan bicara. Kesamaan berbahasa tidak hanya merefleksikan solidaritas sosial, tetapi juga berguna untuk memelihara

solidaritas berbahasa. Jika solidaritas dikaitkan dengan kesantunan berbahasa maka konsep 'muka' menjadi gagasan utama. Menurut Brown dan Levinson ada dua jenis muka yang mengacu pada kesantunan, yaitu muka positif (*positive face*) dan muka negatif (*negative face*). Jika diamati dengan seksama, maka *positive face* yang menunjuk ke solidaritas bahasa, karena lebih mengutamakan penggunaan bahasa informal dan menawarkan pertemanan. Sementara muka negatif (*negative face*) lebih pada penggunaan formalitas bahasa, mengacu pada perbedaan dan ketidaklangsungan serta menunjukkan hasrat untuk tidak diganggu dalam tindakannya.

Sondang Manik, 2013 (dalam Sailan, 2014) menegaskan bahwa seseorang bisa melakukan solidaritas bahasa saat berkomunikasi dengan mempertimbangkan (a) penutur yang berbahasa standar dan berbahasa daerah (*bilingual*), atau pengujar yang menguasai lebih dari dua bahasa (*multilingual*), (b) penutur yang sensitif dengan lawan bicara, (c) penutur yang menyadari register (siapa yang berbicara, kepada siapa, apa yang dibicarakan, dan dengan cara apa). Sondang Manik, 2013 selanjutnya menegaskan, bahwa seorang penutur dapat melakukan solidaritas bahasa bila dia mengetahui dan menyadari (a) adanya gaya bahasa diantara beda generasi (anak-anak, remaja, dewasa, orang tua, dan nenek), (b) beda posisi (status sosial), (c) beda situasi (santai, formal), (d) beda tempat (di stasiun, di kelas, di pasar, dsb). Dengan mengacu pada uraian sebelumnya yang menegaskan bahwa solidaritas bahasa itu muncul dari sikap menghargai mitra tutur atau mengacu pada perasaan kebersamaan dan pertemanan, maka berikut ini akan dikemukakan beberapa contoh mengenai penggunaan solidaritas bahasa. Ada beberapa pendekatan yang terkait dengan hal itu, diantaranya:

a) Solidaritas dengan pendekatan tenggang rasa yakni adanya penundaan/penjedaan pengujaran dalam percakapannya, misalnya percakapan yang terjadi di ruang tunggu di

pelabuhan, antara A dan B, sebagai berikut.

A : Maaf, e... e., Ibu dari mana?

B : Dari Bau-Bau, Nak

A : e... e., Ibu mau ke mana?

B : Ah, mau nengok anak di Kendari.

e...e adalah solidaritas tenggang rasa dalam komunikasi;

- b) Solidaritas dengan pendekatan kesukuan yang biasa digunakan oleh seorang pejabat atau pengurus partai politik tertentu saat berkunjung ke daerah dengan menggunakan istilah-istilah khusus dalam bahasa daerah yang bersangkutan, untuk menunjukkan “pertemanan”, misalnya seorang pejabat atau pengurus partai politik dalam kata pembuka pidatonya menggunakan kata sapaan, “saliwu” (bahasa Muna) yang menunjukkan berasal dari suku yang sama.
- c) Solidaritas dengan pendekatan menghargai yakni terjadinya alih kode dalam suatu percakapan karena hadirnya orang ketiga. Misalnya dua orang sedang bercakap semula menggunakan bahasa daerah, tiba-tiba beralih kode ke penggunaan bahasa Indonesia karena hadirnya atau munculnya orang ketiga dalam percakapan itu. Jadi, peristiwa terjadinya gaya bicara dari non formal ke formal atau sebaliknya semata-mata disebabkan oleh solidaritas menghargai.
- d) Solidaritas dengan pendekatan kedekatan karena dari asal yang sama yakni kebiasaan seseorang menggunakan bahasa Indonesia di tempat ia merantau. Misalnya, tiba-tiba beralih ke bahasa daerah karena pertemuannya dengan rekan sesukunya di tempat itu.

### 3) Konsep Kesantunan Berbahasa

Sapir dan Worf berpendapat (dalam Wahab, 1995) bahwa bahasa menentukan perilaku budaya manusia itu memang ada benarnya. Orang yang ketika berbicara

menggunakan pilihan kata, ungkapan yang santun, struktur kalimat yang baik menandakan bahwa kepribadian orang itu memang baik. Sebaliknya, jika ada orang yang sebenarnya kepribadiannya tidak baik, meskipun berusaha berbahasa secara baik, benar, dan santun di hadapan orang lain; pada suatu saat tidak mampu menutup-nutupi kepribadian buruknya sehingga muncul pilihan kata, ungkapan, atau struktur kalimat yang tidak baik dan tidak santun.

Pembicaraan tentang kesantunan berbahasa terkait dengan pembicaraan tentang sikap bahasa (*language attitude*) dan etiket berbahasa (*language etiquette*) karena kesantunan berbahasa, sikap bahasa dan etiket berbahasa berhubungan dengan pertimbangan citra diri mitra tutur dan situasi tempat suatu komunikasi berlangsung. Menurut Kristiansen (1997:291), sikap bahasa adalah suatu satuan psikologi yang melibatkan pengetahuan, perasaan dan perilaku, serta sangat sensitif dengan faktor situasional, sedangkan etiket berbahasa adalah cara menggunakan bahasa yang terikat dengan hubungan sosial antara pembicara dan pendengar, dalam hal ini status dan keakraban (Geertz, 1960:167).

Menurut Fairclough (1989:66), kesantunan berbahasa adalah penggunaan bahasa yang didasarkan atas kesadaran akan adanya perbedaan kekuasaan, jarak tingkat sosial dan sebagainya. Sementara itu, Wardhaugh (1987:267) berpendapat bahwa kesantunan berbahasa adalah perilaku berbahasa yang memperhitungkan solidaritas, kekuasaan, keakraban, status hubungan antarpartisipan, dan penghargaan. Kesantunan berbahasa juga ditentukan oleh kesadaran terhadap kebiasaan sosial.

Grundy (2000:146) menyatakan bahwa kesantunan berbahasa adalah hubungan suatu ujaran yang diucapkan dan penilaian pendengar tentang bagaimana ujaran itu seharusnya diucapkan, sedangkan Watts (1992:1) berpendapat bahwa kesantunan berbahasa

adalah perilaku berbahasa yang menunjukkan rasa hormat dan tenggang rasa terhadap mitra tutur. Konsep kesantunan berbahasa Wardhaugh (1987:267) paling tepat digunakan pada penelitian ini karena penghargaan terhadap partisipan disebut sebagai salah satu penentu kesantunan berbahasa. Sesama partisipan seseorang harus memperhitungkan adanya solidaritas, kekuasaan, keakraban dan status sosial di antara mereka. Hal ini sangat penting karena data diambil dari percakapan yang melibatkan beberapa orang.

Menurut Brown dan Levinson (1978) teori tentang kesantunan berbahasa itu berkisar atas nosi muka atau wajah, yakni "citra diri" yang bersifat umum dan selalu ingin dimiliki oleh setiap anggota masyarakat. Muka ini meliputi dua aspek yang saling berkaitan, yaitu muka negatif dan muka positif. Muka negatif itu mengacu pada citra diri setiap orang yang berkeinginan agar ia dihargai dengan jalan membiarkannya bebas melakukan tindakannya atau membiarkannya bebas dari keharusan mengerjakan sesuatu. Sedangkan muka positif mengacu pada citra diri setiap orang yang berkeinginan agar apa yang dilakukannya, apa yang dimilikinya atau apa yang merupakan nilai-nilai yang ia yakini diakui orang lain sebagai suatu hal yang baik, yang menyenangkan, dan patut dihargai. Karena ada dua sisi muka yaitu muka positif dan muka negatif, maka kesantunan pun dibagi menjadi dua, yaitu kesantunan negatif untuk menjaga muka negatif dan kesantunan positif untuk menjaga muka positif. Kesantunan ini dapat ditafsirkan sebagai upaya untuk menghindari konflik antara penutur dan lawan tuturnya di dalam proses komunikasi.

Konsep yang paling banyak dimengerti orang dalam rangka kesantunan adalah bahwa santun itu esensinya 'menyelamatkan muka'. Jadi, jika terdapat kata-kata, atau bahkan tindakan, yang berpotensi tidak menyelamatkan muka (*saving face*), di situ hadir ketidaksantunan. Konsep kedua yang juga tidak kalah penting dari konsep yang pertama, adalah bahwa santun

itu tidak 'merugikan' sesama. Artinya, orang tidak boleh berbahasa dan bersikap hanya menguntungkan dirinya sendiri, tetapi dalam waktu bersamaan, merugikan sesamanya.

Konsep ketiga dari kesantunan berbahasa adalah *empan papan*. Pakar bahasa tertentu menyebutnya *angon rasa*, selanjutnya diikuti *adu rasa*, kemudian *tepa selira*. Dengan *angon rasa* dimaksudkan, orang harus senantiasa melihat suasana dalam bertutur. Apabila mitra tutur yang hendak diajak bertutur tidak sedang dalam suasana positif, lebih baik pertuturan itu ditunda, lalu dicarikan waktu yang dianggap tepat untuk menyampaikannya. Dengan demikian, konsep *angon rasa* sesungguhnya adalah bagian dari pertimbangan konteks dalam bertutur sapa itu.

Adapun yang dimaksud *tepa selira*, adalah 'mengukur pada dirinya sendiri' dalam pengertian yang positif. Jadi, misalnya saja, sebuah perkataan kasar, sebelum benar-benar dikeluarkan, harus dikenakan pada diri sendiri terlebih dahulu. Kalau dengan dikenakan pada diri sendiri, katakan saja, tuturan itu menyakitkan, maka jangan sekali-kali bentuk kebahasaan itu digunakan bagi orang lain. Maka dengan pertimbangan-pertimbangan keduanya itu dengan secara cermat, rasa yang dimiliki penutur dan mitra tutur itu lalu dipadukan.

Seorang pakar bahasa Jawa pernah mengatakan, bertutur dengan penuh pertimbangan rasa dapat dianggap berada pada tataran madu rasa. Konsep *tepa selira* sesungguhnya berada pada tataran madu rasa ini dalam praktik bertutur sapa. Demikian pula kalau dalam masyarakat Jawa dikenal konsep *empan papan*, atau berbicara 'tahu tempat' dan 'tahu waktu' serta 'tahu situasinya', juga berada dalam tataran madu rasa ini. Jadi, dalam konteks berkomunikasi dengan sesama, tataran madu rasa ini lazimnya lebih kompleks daripada tataran yang hadir sebelumnya, yang masih dianggapnya tataran awal, yakni madu basa.

#### 4) Prinsip Kerja Sama dan Prinsip Kesantunan

Grice, 1978 (dalam Sailan, 21014:14) menegaskan bahwa di dalam prinsip kerja sama tersebut ada empat maksim yang patut ditaati oleh peserta tutur dalam berinteraksi guna melancarkan proses komunikasi. Empat maksim tersebut meliputi:

- a) Maksim Kualitas Maksim Kualitas adalah kerja sama bentuk jawaban yang informatif atau berupa jawaban yang sudah pasti. Dalam melaksanakan maksim kualitas sesuai prinsip kerja sama Grice, tentu seseorang saat menyampaikan informasi kepada mitra tutur, maka informasi yang disampaikan itu adalah sesuatu yang nyata dan sesuai fakta yang sebenarnya. Jangan mengatakan sesuatu yang oleh penutur sendiri tidak yakin akan kebenarannya. Jadi apa yang dikatakan oleh penutur harus didukung dengan data, sebab tuturan yang tidak didasarkan pada fakta dan tidak didukung oleh data yang kongkret, serta tidak dapat dipertanggung jawabkan, maka akan melanggar prinsip kerja sama Grice, terutama maksim kualitas.
- b) Maksim Kuantitas, maksim kuantitas adalah kerja sama bentuk jawaban yang informatif atau berupa jawaban yang belum pasti. Yang dikehendaki dalam maksim kuantitas, agar apa yang dikomunikasikan kepada mitra tutur cukup seperlunya saja, atau sesuai dengan yang diperlukan saja, tidak boleh melebihi informasi yang sebenarnya dibutuhkan oleh mitra tutur. Jika menyampaikan informasi yang cenderung berlebihan, melebihi apa yang sesungguhnya diperlukan oleh mitra tutur tentu akan melanggar maksim kuantitas. jadi informasi yang disampaikan tidak lebih dan tidak kurang.
- c) Maksim Relevansi, maksim relevansi ketika terjadi proses komunikasi maka harus relevan atau berkaitan dengan yang sedang dibicarakan dengan mitra tutur. Dalam maksim ini maksim kerja sama akan nampak jika masing-masing pihak perlu memberikan

kontribusi yang relevan dengan sesuatu yang sedang dipertuturkan. Jika hal tersebut tidak terjadi, tentu dalam komunikasi tersebut akan dianggap tidak memenuhi maksim relevansi dan sekaligus melanggar prinsip kerja sama Grice.

- d) Maksim Pelaksanaan/cara Ketika berkomunikasi dengan orang lain di samping harus ada masalah yang dibicarakan, juga harus memperhatikan bagaimana cara menyampaikannya. Kadang-kadang ada penutur ketika berkomunikasi, sebenarnya pokok masalah yang dibicarakan sangat bagus dan cukup menarik, namun jika cara penyampaiannya justru menyinggung perasaan, terkesan manggurui, kata-kata yang digunakan terasa kasar, atau cenderung melecehkan agar penutur saat berkomunikasi dengan mitra tutur. Kadang-kadang ada penutur ketika berkomunikasi, sebenarnya pokok masalah yang dibicarakan sangat bagus dan cukup menarik, namun jika cara penyampaiannya justru menyinggung perasaan, terkesan manggurui, kata-kata yang digunakan terasa kasar, atau cenderung melecehkan agar penutur saat berkomunikasi dengan mitra tutur perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - (1) Penutur harus mampu menjaga martabat mitra tutur saat berkomunikasi agar mitra tutur merasa tidak dipermalukan. dalam sebuah pernyataan misalnya, “Jika Anda berbicara jaga jaraklah, karena bau mulutmu terasa.” Tentu tuturan tersebut sangat menyinggung perasaan mitra tutur, karena itu penutur telah berbuat tidak santun kepada mitra tutur.
  - (2) Penutur tidak boleh mengatakan hal-hal yang kurang baik mengenai diri mitra tutur (baik berupa orang atau barang yang ada kaitannya dengan mitra tutur). Misalnya dalam tuturan, “Tampaknya ayahmu tertangkap oleh polisi karena kedapatan berjudi.” Tentu tuturan tersebut tidak santun, apabila

tuturan itu diubah dengan, “Tampaknya keluargamu mendapat cobaan, sabar ya semoga ada hikmah di balik peristiwa itu.”

- (3) Penutur tidak boleh mengungkapkan rasa senang atas kemalangan mitra tutur. Perhatikan tuturan yang berbunyi, “Saya ikut bersyukur karena Anda selamat dalam kecelakaan itu, walaupun Anda harus kehilangan orang tua dalam peristiwa itu.” Tuturan tersebut tidak santun karena penutur merasa ikut senang atas musibah yang dialami oleh mitra tutur. Jika ingin santun ubahlah tuturan itu menjadi, “Saya ikut berduka atas musibah yang Anda alami, semoga Anda tabah mengadapinya.”
- (4) Penutur tidak boleh menyatakan ketidaksetujuan secara langsung dengan mitra tutur hingga mitra tutur merasa jatuh harga dirinya. Dalam tuturan yang berbunyi, “Tujuan Anda apa, mengapa setiap Anda berbicara selalu memojokkan saya di hadapan banyak orang.” tergolong tidak santun dan sangat emosional. Mungkin saja keluhan penutur di atas ada benarnya, namun akan menjadi santun jika penutur mengatakan, “Saya mohon jika Anda menegur saya jangan di muka orang banyak, saya lebih senang dipanggil dan berbicara empat mata.”
- (5) Penutur tidak boleh memuji diri sendiri atau membanggakan diri sendiri secara berlebihan. Sifat sombong pasti mempengaruhi kesantunan berbahasa. Mungkin apa yang dikatakannya benar, tetapi karena menyangkut dirinya maka tuturan itu menjadi terkesan sombong dan tidak santun. Misalnya, “Saya cukup puas dalam diskusi kemarin, setiap saya berbicara mendapat sambutan hangat dan tepuk tangan yang meriah dari semua peserta.” Tuturan tersebut terkesan seakan pembicara lain tidak

sehebat dirinya. Sesungguhnya apa yang dikatakan itu hal yang biasa, tetapi karena menyangkut dirinya akhirnya terkesan sombong.

Untuk melengkapi teori Grice, dengan prinsip kesantunan yang sering tidak dipatuhi, Leech, 1983 (dalam Sailan, 2014: 17) mengajukan tujuh maksim kesantunan. Prinsip kesantunan (*politeness principle*) ini lebih berkenaan dengan aturan tentang hal-hal yang bersifat sosial, estetis, dan moral dalam bertindak tutur (Grice dalam Rustono, 1991:61). Sebenarnya, banyak ahli yang mengemukakan tentang prinsip kesantunan ini. Akan tetapi, karena beberapa alasan penelitian ini menggunakan prinsip kesopanan yang dikemukakan oleh Leech. Secara lengkap Leech (dalam I Dewa Putu Wijana, 1996:56-61) mengemukakan enam maksim, yang termasuk dalam prinsip kesantunan ini. Keenam maksim tersebut adalah sebagai berikut.

a) Maksim kebijaksanaan (*tact maxim*)

Maksim ini menggariskan setiap peserta tutur untuk meminimalkan kerugian orang lain, atau memaksimalkan keuntungan bagi orang lain.

- (1) Tutup pintunya!
- (2) Tolong tutup pintunya!
- (3) Sudikah Anda menutup pintu itu!

Dari tiga contoh di atas, dapat dilihat bahwa tuturan (1) memiliki tingkat kesopanan yang lebih rendah dibandingkan tuturan (2) dan (3). Jadi, dapat dikatakan semakin panjang tuturan seseorang, maka semakin sopanlah tuturannya.

b) Maksim penerimaan (*generosity maxim*)

Maksim ini menghendaki setiap peserta tutur untuk memaksimalkan kerugian bagi diri sendiri, dan meminimalkan kerugian orang lain. Perhatikan contoh di bawah.

- (1) Anda harus meminjam saya buku.
- (2) Saya akan meminjam Anda buku.

Tuturan (1) dirasa kurang sopan karena memaksimalkan keuntungan diri dengan merugikan orang lain.



c) Maksim kemurahan (*appobation maxim*)  
Maksim kemurahan menuntut setiap peserta tutur untuk memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain, dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain.

(1) Masakanmu sungguh enak.

(2) Masakanmu kurang enak.

Tuturan (1) di atas dirasakan lebih sopan daripada tuturan (2), karena tuturan (1) memaksimalkan penghormatan kepada orang lain.

d) Maksim kerendahan hati (*modesty maxim*)  
Maksim kerendahan hati menginginkan setiap peserta tutur untuk memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri, dan meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri.

(1) + Kau sangat pandai.

- Ah, biasa saja. Itu hanya kebetulan.

Tuturan (-) di atas terkesan berusaha untuk bersikap sopan dengan meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri.

e) Maksim kecocokan (*agreement maxim*)  
Maksim ini menghendaki kecocokan di antara peserta tutur, dan meminimalkan ketidakcocokan di antara mereka.

(1) + Bahasa Inggris sukar, ya?

- Ya

Tuturan (-) berusaha untuk sopan dengan memaksimalkan kecocokan di antara mereka.

f) Maksim kesimpatian (*sympathy maxim*)  
Maksim kesimpatian ini menghendaki para peserta tutur untuk memaksimalkan rasa simpati, dan meminimalkan antipati. Penutur wajib memberikan ucapan selamat bila mitra tutur mendapatkan kebahagiaan atau kesuksesan. Selain itu, penutur juga harus memberikan ucapan bela sungkawa bila mitra tutur sedang tertimpa musibah.

Keenam maksim di atas terpusat pada keharusan untuk memaksimalkan keuntungan mitra tutur dan meminimalkan keuntungan bagi diri sendiri. Leech (1983:139) berpendapat bahwa kesantunan tidak saja dimanifestasikan melalui isi percakapan tetapi dimanifestasikan

juga melalui bagaimana suatu percakapan dilakukan dan diatur oleh peserta tutur. Misalnya menyela percakapan atau berbicara pada waktu yang salah dianggap perilaku tidak santun, atau diam saja dalam suatu percakapan juga dianggap tidak santun. Topik percakapan juga patut untuk dipertimbangkan karena menurut Leech (1983:147), penutur lebih suka berbicara mengenai topik yang menyenangkan dibandingkan dengan topik yang tidak menyenangkan. Untuk mengurangi rasa tidak menyenangkan, digunakan eufemisme, suatu cara untuk menyembunyikan subjek yang tidak menyenangkan, atau menggunakan adverbial misalnya “sedikit”, “agak” untuk mengurangi makna negatif suatu ujaran.

Berdasarkan pembahasannya, menurut Leech (1983), kesantunan dapat diekspresikan melalui cara-cara sebagai berikut:

- 1) Menyatakan sesuatu dengan cara tidak langsung.
- 2) Berbohong.
- 3) Menggunakan eufemisme.
- 4) Lebih menggunakan bentuk tanya (*question tag*) daripada kalimat langsung.

Leech (1983:126) mengemukakan bahwa skala kesantunan terdiri atas (a) skala kerugian dan keuntungan, (b) skala pilihan, (c) skala ketidaklangsungan, (d) skala keotoritasan, dan (e) skala jarak sosial.

- (a) Skala kerugian dan keuntungan (*cost-benefit*)

Semakin tuturan itu merugikan diri penutur, semakin santun tuturan itu.

- (b) Skala pilihan (*optionality*)

Semakin penuturan itu memungkinkan penutur menentukan pilihan yang banyak dan leluasa semakin santun tuturan itu.

- (c) Skala ketidaklangsungan (*indirectness*)  
Semakin langsung tuturan, semakin tidak santun tuturan tersebut.

- (d) Skala keotoritasan (*authority*)

Semakin jauh jarak peringkat sosial antara penutur, tuturan yang digunakan

semakin santun. Sebaliknya, semakin dekat jarak peringkat sosial antara penutur, semakin berkurang tingkat kesantunan tuturan yang digunakan.

(e) Skala jarak sosial (*social distance*)

Semakin jauh hubungan sosial antara penutur semakin santun tuturan yang digunakan. Sebaliknya, semakin dekat hubungan sosial antara penutur semakin berkurang tingkat kesantunan tuturan yang digunakan.

Skala kesantunan lain berupa sistem kesantunan dari Scolon & Scolon (1995:44-45) yang dibuat berdasarkan penghormatan, solidaritas, dan hierarki. Sistem kesantunan tersebut melibatkan *Power* (kekuasaan) dan *Distance* (jarak sosial)

- 1) Skala penghormatan: apabila dua partisipan berada dalam level yang sama atau hampir sama, tetapi satu sama lain menjaga jarak. Polanya adalah (-P, +D) dan strategi yang digunakan adalah strategi saling menghargai.
- 2) Skala solidaritas: semua partisipan menunjukkan kedekatan satu sama lain. Polanya adalah (-P, -D). Partisipan sama-sama menggunakan bahasa yang santun.

Skala hierarki: partisipan menyadari perbedaan sosial dan menempatkan salah satunya pada posisi yang lebih tinggi daripada yang lain. Polanya adalah (+P, +/-D) dan strategi yang digunakan adalah strategi untuk menjaga muka. Penutur yang berstatus sosial lebih tinggi akan menggunakan bahasa yang tidak sesantun bahasa yang digunakan oleh orang yang status sosialnya lebih rendah.

### 5) Strategi Berbahasa Secara Santun

Kesantunan bersifat relatif di dalam masyarakat. Ujaran tertentu biasa dikatakan santun di dalam suatu kelompok masyarakat tertentu, akan tetapi di kelompok masyarakat lain bisa dikatakan tidak santun. Tujuan kesantunan termasuk kesantunan berbahasa adalah membuat suasana berinteraksi menyenangkan, tidak mengancam muka dan efektif. Menurut

Zamzani, dkk. (2010: 2), kesantunan merupakan perilaku yang diekspresikan dengan cara yang baik atau beretika. Kesantunan merupakan fenomena kultural, sehingga apa yang dianggap santun oleh suatu kultur mungkin tidak demikian halnya dengan kultur yang lain.

Kesantunan mencakup intonasi. Menyatakan bahwa intonasi adalah tinggi-rendah suara, panjang-pendek suara, keras-lemah, jeda, dan irama yang menyertai tuturan. Intonasi dapat dibedakan menjadi dua, yakni intonasi yang menandai berakhirnya suatu kalimat atau intonasi final, dan intonasi yang berada di tengah kalimat atau intonasi nonfinal. Intonasi berfungsi untuk memperjelas maksud tuturan. Oleh karena itu, intonasi dapat dibedakan lagi menjadi intonasi berita, intonasi tanya, dan intonasi seruan. Intonasi seruan itu sendiri masih dapat diperinci lagi menjadi intonasi perintah, ajakan, permintaan, dan permohonan, Sunaryati (dalam Rahardi, 123).

Teori tentang kesantunan berbahasa itu berkisar atas nosi muka atau wajah yaitu 'citra diri' yang bersifat umum dan selalu ingin dimiliki oleh setiap anggota masyarakat. Selain itu, kesantunan ini dapat ditafsirkan sebagai upaya untuk menghindari konflik antara penutur dan lawan tuturnya di dalam proses berkomunikasi. Dengan kata lain, baik penutur maupun mitra tutur memiliki kewajiban yang sama untuk menjaga muka. Kesantunan berbahasa erat kaitannya dengan etika berbahasa, hal ini dikarenakan etika berbahasa juga mengatur tentang tata cara menggunakan bahasa dalam berkomunikasi, Brown dan Levinson (dalam <http://ciimuanies.blogspot.com>).

Senada dengan beberapa pendapat, seperti telah diuraikan sebelumnya, Brown dan Levinson (1987) menegaskan bahwa ada tiga skala yang dapat dipakai untuk mengukur suatu kesantunan dalam masyarakat. Ketiga skala itu adalah (a) jarak sosial di antara penutur dan mitra tuturnya, (b) hubungan kekuasaan atau wewenang relatif di antara penutur dan mitra tuturnya, (c) tingkat kedudukan relatif tuturan

pada situasi tertentu dengan tuturan yang sama pada situasi yang lain.

Ada beberapa strategi yang menurut Brown dan Levinson dapat menjadi pedoman dalam kesantunan negatif, antara lain sebagai berikut.

- a) Strategi 1: Ungkapan secara tidak langsung  
Salah satu strategi untuk menciptakan komunikasi yang santun dalam kegiatan berkomunikasi, yaitu dengan mengungkapkan secara tidak langsung. Dalam hal ini memiliki tujuan yang disampaikan si penutur tidak menyinggung atau mengancam muka si mitra tutur. Maksud yang disampaikan atau yang diinginkan si penutur walaupun diungkapkan secara tidak langsung. Misalnya, “Bolehkah saya minta tolong Ibu mengambil buku itu?”
- b) Strategi 2: Gunakan pagar (*hedge*)  
Menggunakan pagar pada saat mengungkapkan maksud juga merupakan salah satu strategi untuk menciptakan komunikasi yang santun. Dengan menggunakan bentuk tuturan berpagar, kelangsungan maksud di penutur akan dapat dikurangi sehingga teras lebih santun dibandingkan dengan pengungkapan secara tidak langsung. Misalnya, “Saya sejak tadi bertanya-tanya dalam hati apakah Bapak mau menolong saya?”
- c) Strategi 3: Bersikap pesimisme  
Bersikap pesimis pada saat mengungkapkan maksud juga merupakan salah satu strategi untuk menciptakan komunikasi yang santun. Misalnya, “Saya ingin minta tolong, tetapi saya takut Bapak tidak mau”
- d) Strategi 4: Meminimalkan paksaan  
Salah satu strategi untuk menciptakan komunikasi yang santun, yaitu dengan tidak membebani mitra tutur atau dengan meminimalkan paksaan kepada mitra tutur. Misalnya, “boleh saya mengganggu barang sebentar?”

- e) Strategi 5: Berikan penghormatan  
Salah satu strategi untuk menciptakan komunikasi yang santun dalam kegiatan berkomunikasi yaitu dengan memberikan penghormatan. Misalnya, “Saya memohon bantuan Ibu karena saya tahu Ibu selalu berkenan membantu orang”
- f) Strategi 6: Ungkapan permohonan maaf  
Mengungkapkan permohonan maaf ketika bertutur juga merupakan salah satu strategi untuk menciptakan komunikasi yang santun. Pada umumnya mitra tutur akan merasa dihargai apabila bertutur menggunakan permohonan maaf. Misalnya, “sebelumnya saya minta maaf tolong sabar untuk menunggu saya”
- g) Strategi 7: Menggunakan bentuk impersonal  
Salah satu strategi untuk menciptakan komunikasi yang santun dalam kegiatan berkomunikasi, yaitu dengan tidak menyebutkan penutur dan pendengar. Misalnya, “tampaknya komputer ini perlu dipindahkan”
- h) Strategi 8: Ujaran tindak tutur itu sebagai ketentuan yang bersifat umum. Misalnya, “penumpang tidak dibenarkan merokok di dalam bus”

Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa bentuk kesantunan berbahasa terbagi menjadi dua, yaitu kesantunan negatif yang berfungsi untuk menjaga muka negatif dan kesantunan positif yang berfungsi menjaga muka positif. Hal ini dikarenakan kesantunan negatif menciptakan jarak sosial dan kesantunan positif meminimalkan jarak sosial.

### Simpulan

Dari uraian di atas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kesantunan berbahasa bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam praktik memberikan layanan publik sangatlah penting. Hal ini dikarenakan kesan positif masyarakat kepada ASN dapat dilihat dari setiap tuturan yang disampaikan kepada masyarakat ketika ASN tersebut memberikan pelayanan publik.

Kesantunan berbahasa dalam kegiatan berbicara itu sendiri dimaksudkan guna menghindari kesalahpahaman antara penutur dan mitra tutur.

#### Daftar Pustaka

- Asri. 2013. *Humor Seksualitas dalam Bahasa SMS (Short Message Service): Kajian Sosiopragmatik Berdasarkan Kesantunan Berbahasa*. Gramatika: Jurnal Ilmiah Kebahasaan dan Kesastraan. Sulawesi Tengah: Balai Bahasa Sulawesi Tengah.
- Brown, P. dan Stephen C. Levinson. 1978. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fairclough, Norman. 1989. *Language and Power*. Essex: Longman Group UK Limited.
- Geertz, C. 1960. *Linguistic Etiquette*. IDalam: *Selected Reading Sociolinguistic*. 1986. Ed: Pride J.B. dan Janet Holmes. Middlesex: Penguin Books hlm. 167 – 179
- Gunawan, Asim. 1994. *Kesantunan Negatif di Kalangan Dwibahasawan Indonesia-Jawa di Jakarta: Kajian Sosiopragmatik*. PELBA 7: *Pertemuan Linguistik Lembaga Bahasa Atma Jaya: Ketujuh*". Jakarta: Lembaga Bahasa Unika Atma Jaya.
- Hanafi, Hilaluddin. 2011. *Esensi dan Inovasi Berbahasa Indonesia, Panduan Pembelajaran MPK Bahasa Indonesia*. Kendari-Sultra: KOMUNIKA.
- [http:// 4.bp.blogspot.com/2015/04/pengertian-keluarga-menurut-para-ahli.html](http://4.bp.blogspot.com/2015/04/pengertian-keluarga-menurut-para-ahli.html) (diakses tanggal, 09 Desember 2018)
- Leech, G. 1983. *Principles of Pragmatics*. London and New York: Longman.
- Levinson, S. C. 1983. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Meilinar, Fina. 2013. *Analisis Kesantunan Berbahasa Customer Service pada Bank Di Kota Bireuen Dalam Berinteraksi dengan Nasabah*. <http://ciimuanies.blogspot.com/2013/09/analisis-kesantunan-berbahasa-customer.html> (diakses tanggal, 09 Desember 2018).
- Rahardi, Kunjana. 2005. *PRAGMATIK: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: ERLANGGA.
- Sailan, Zalili. 2014. *Pidato Ilmiah: Solidaritas dan Kesantunan Berbahasa (Telaah Pragmatik)*. Kendari.
- Suparno. 2008. *Kesantunan Berbahasa Indonesia dan Implikasinya dalam Pendidikan*. Jembatan Merah: Jurnal Ilmiah Pengajaran Bahasa dan Sastra Volume 2 1-7. Surabaya: Pusat Bahasa, Departemen Pendidikan Nasional.
- Yule, George. 1996. *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.