

KESANTUNAN BERBAHASA CIVITAS ACADEMICA UHAMKA : KAJIAN SOSIO-PRAGMATIK

Wini Tarmini¹ dan Imam Safii¹

¹Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka

Email: -

ABSTRAK

Penelitian ini membahas kesantunan berbahasa civitas akademika UHAMKA dengan kajian sosiopragmatik. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan bentuk-bentuk kesantunan berbahasa, skala kesantunan berbahasa serta mendeskripsikan nilai-nilai karakter dalam kesantunan berbahasa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah tuturan civitas akademika UHAMKA. Hasil penelitian ini menunjukkan bentuk kesantunan berbahasa terdiri atas tuturan deklaratif, tuturan interogatif, dan tuturan imperatif. Skala kesantunan pada tuturan dosen dengan dosen terdiri atas 5 maksim, yaitu maksim kebijaksanaan (MB), maksim pemufakatan (MM), maksim penghargaan (MH), maksim kesimpatian (MS), maksim kesederhanaan (MSD). Prinsip kerja sama dalam tuturan dosen dengan dosen terdiri atas maksim cara (MC), maksim hubungan (MH), dan maksim kuantitas (MKN); Skala kesantunan pada tuturan dosen dan mahasiswa terdiri atas 3 maksim, yaitu maksim kebijaksanaan (MB), maksim pemufakatan (MF), dan maksim penghargaan (MH); Skala kesantunan pada tuturan dosen dan karyawan terdiri atas 2 maksim, yaitu maksim kedermawanan (MD) dan maksim pemufakatan (MF). Kesantunan berbahasa civitas akademika Uhamka memiliki korelasi dengan nilai-nilai karakter. Wujud perilaku civitas akademika UHAMKA dalam berbahasa saat berkomunikasi memunculkan penanda-penanda gramatikal di antaranya seringkali muncul *mungkin* dan *barangkali* dalam tuturan. Penggunaan bentuk-bentuk gramatikal tersebut seolah adanya ketidaktegasan untuk menunjukkan kesantunan dalam berbahasa. Latar belakang budaya menentukan karakter dalam bertutur. Ketidaktegasan atau ketidaklugasan dalam bertutur harus dibedakan dengan kesantunan berbahasa. Untuk itu diperlukan sebuah revolusi mental. Sejak usia dini perlu dibiasakan ketegasan dan kelugasan dalam bertutur sehingga ada perbedaan yang signifikan antara tuturan yang tidak tegas dengan perilaku santun dalam berbahasa.

Kata kunci: *kesantunan deklaratif, kesantunan interogatif, kesantunan imperatif*

PENDAHULUAN

Santun berbahasa merupakan wujud perilaku individu dalam berbahasa saat berkomunikasi. Dalam penggunaan bahasanya, perilaku individu tersebut memiliki perbedaan. Ada individu berbahasa dengan santun dan ada juga individu berbahasa dengan tidak santun. Namun, perbedaan perilaku individu dalam berbahasa tetap terikat oleh aturan atau sistem yang terdapat dalam bahasa itu sendiri (Saussure, 1973 dalam Kridalaksana, 1988: 4-8) Demikian pula permasalahan perbedaan perilaku individu dalam kesantunan berbahasa yang terjadi dalam suatu proses komunikasi dapat dihindari apabila setiap individu berpegang pada prinsip-prinsip kesantunan berbahasa.

Penggunaan bahasa yang santun berdampak positif pada banyak hal termasuk berdampak positif pada keberhasilan pembelajaran. Sopan santun adalah energi positif, yang dapat menciptakan kehidupan pribadi yang lebih berkualitas. Saat seseorang mengekspresikan sopan santun dalam sikap dan perilaku, maka dia sedang menularkan energi baik kepada orang lain, dan orang lain yang

merasakan energi baik tersebut, hatinya menjadi lebih peduli untuk melayani energi sopan santun. Artinya, orang-orang yang sopan santun selalu mendapatkan kepercayaan lebih dari orang lain. Sopan santun bukanlah perilaku yang berpura-pura baik untuk sebuah kepentingan, tapi merupakan ekspresi dari sikap rendah hati, yang diperkuat oleh etika dan integritas pribadi dalam konsistensi perilaku. (Djajendra, 2013). Dengan demikian, dapat dikatakan kesantunan berbahasa seseorang sangat berkorelasi dengan pembentukan karakternya..

UHAMKA sebagai sebuah perguruan tinggi swasta di Jakarta yang memiliki akreditasi A dengan kampusnya tersebar di beberapa tempat dan juga memiliki SDM berlatar belakang budaya yang berbeda menarik untuk dijadikan fokus penelitian kesantunan berbahasanya. Dari hasil pengamatan langsung dapat dikemukakan bahwa dalam proses komunikasi *civitas academica* UHAMKA secara umum telah menggunakan bahasa yang santun. Secara empiris dalam kegiatan bertuturnya digunakan di antaranya bentuk-bentuk kesantunan deklaratif, interogatif, dan imperatif.

Kesantunan berbahasa merupakan salah satu objek kajian pragmatik. Pragmatik itu sendiri merupakan cabang ilmu bahasa yang membahas pemakaian bahasa di dalam proses komunikasi (Levinson, 1962). Komunikasi yang terjadi tidak bisa dipisahkan dari perilaku berbahasa para penuturnya. Penelitian ini mengkaji kesantunan berbahasa *civitas academica* di lingkungan UHAMKA, yaitu percakapan antara dosen dengan dosen, dosen dengan mahasiswa, dan dosen dengan karyawan. Alasan dipilihnya kajian tersebut adalah adanya pemikiran bahwa kesantunan berbahasa di lingkungan pendidikan sudah merupakan satu hal yang wajar terjadi. Dari hasil pengamatan langsung pun dapat dikemukakan bahwa *civitas academica* di lingkungan UHAMKA secara umum telah menggunakan bahasa yang santun. Penelitian ini akan mengkaji secara mendalam bentuk-bentuk kesantunan berbahasa *civitas academica* di lingkungan UHAMKA dengan harapan hasil kajian tersebut dapat dijadikan acuan yang mewakili kesantunan berbahasa secara umum di lingkungan pendidikan. Kesantunan berbahasa tersebut tentunya memiliki korelasi dengan nilai-nilai karakter. Oleh karena itu, diharapkan pula kajian kesantunan berbahasa ini dapat membuktikan bahwa tuturan-tuturan yang digunakan oleh *civitas academica* UHAMKA mencerminkan nilai-nilai karakter yang sesuai dengan visi dan misi UHAMKA, yaitu memiliki kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kesantunan berbahasa di lingkungan sivitas akademika UHAMKA yang meliputi (i) bentuk kesantunan yang digunakan *civitas academica* UHAMKA; (ii) skala kesantunan *civitas academica* UHAMKA; (iii) nilai-nilai karakter dalam kesantunan berbahasa yang digunakan *civitas academica* UHAMKA.

KAJIAN PUSTAKA

Kesantunan Berbahasa

Penggunaan bahasa yang santun berdampak positif pada banyak hal termasuk berdampak positif pada keberhasilan pembelajaran. Sopan santun adalah energi positif, yang dapat menciptakan kehidupan pribadi yang lebih berkualitas.

Fraser dalam Gunarwan (2007) mendefinisikan kesantunan adalah “*property associated with neither exceeded any right nor failed to fulfill any obligation*”. Dengan kata lain kesantunan adalah properti yang diasosiasikan dengan ujaran dan di dalam hal ini menurut pendapat si pendengar, si penutur tidak melampaui hak-haknya atau tidak mengingkari memenuhi kewajibannya. Beberapa ulasan Fraser mengenai definisi kesantunan tersebut yaitu pertama, kesantunan itu adalah properti

atau bagian dari ujaran; jadi bukan ujaran itu sendiri. Kedua, pendapat pendengarlah yang menentukan apakah kesantunan itu ada pada suatu ujaran. Mungkin saja sebuah ujaran dimaksudkan sebagai ujaran yang santun oleh si penutur, tetapi di telinga si pendengar ujaran itu ternyata tidak terdengar santun, dan demikian pula sebaliknya. Ketiga, kesantunan itu dikaitkan dengan hak dan kewajiban penyerta interaksi. Artinya, apakah sebuah ujaran terdengar santun atau tidak, ini "diukur" berdasarkan (1) apakah si penutur tidak melampaui haknya kepada lawan bicaranya dan (2) apakah si penutur memenuhi kewajibannya kepada lawan bicaranya itu.

Kesantunan merupakan aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu sehingga kesantunan sekaligus menjadi prasyarat yang disepakati oleh perilaku sosial. Oleh karena itu, kesantunan ini biasa disebut "tatakrama".

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

Rahardi (2005: 35) mengemukakan bahwa penelitian kesantunan adalah mengkaji penggunaan bahasa (*language use*) dalam suatu masyarakat bahasa tertentu. Masyarakat tutur yang dimaksud adalah masyarakat dengan aneka latar belakang situasi sosial dan budaya yang mewadahnya. Adapun yang dikaji di dalam penelitian kesantunan adalah segi maksud dan fungsi tuturan. Fraser (melalui Rahardi, 2005: 38-40) menyebutkan bahwa sedikitnya terdapat empat pandangan yang dapat digunakan untuk mengkaji masalah kesantunan dalam bertutur.

- 1) Pandangan kesantunan yang berkaitan dengan norma-norma sosial (*the social-norm view*). Dalam pandangan ini, kesantunan dalam bertutur ditentukan berdasarkan norma-norma sosial dan kultural yang ada dan berlaku di dalam masyarakat bahasa itu. Santun dalam bertutur ini disejajarkan dengan etiket berbahasa (*language etiquette*).
- 2) Pandangan yang melihat kesantunan sebagai sebuah maksim percakapan (*conversational maxim*) dan sebagai sebuah upaya penyelamatan muka (*facesaving*). Pandangan kesantunan sebagai maksim percakapan menganggap prinsip kesantunan (*politeness principle*) hanyalah sebagai pelengkap prinsip kerja sama (*cooperative principle*).
- 3) Pandangan ini melihat kesantunan sebagai tindakan untuk memenuhi persyaratan terpenuhinya sebuah kontrak percakapan (*conversational contract*). Jadi, bertindak santun itu sejajar dengan bertutur yang penuh pertimbangan etiket berbahasa.
- 4) Pandangan kesantunan yang keempat berkaitan dengan penelitian sosiolinguistik. Dalam pandangan ini, kesantunan dipandang sebagai sebuah indeks sosial (*social indexing*). Indeks sosial yang demikian terdapat dalam bentuk-bentuk referensi sosial (*social reference*), honorific (*honorific*), dan gaya bicara (*style of speaking*) (Rahardi, 2005: 40).

Selanjutnya Chaer (2010: 10) mengemukakan ada tiga kaidah yang harus dipatuhi agar tuturan terdengar santun oleh pendengar atau lawan tutur. Ketiga kaidah itu adalah (1) formalitas (*formality*), (2) ketidaktegasan (*hesitancy*), dan (3) kesamaan atau kesekawanan (*equality or camaraderie*). Jadi, menurut Chaer dengan singkat bisa dikatakan bahwa sebuah tuturan disebut santun kalau tidak

terdengar memaksa atau angkuh, tuturan itu memberi pilihan tindakan kepada lawan tutur, dan lawan tutur itu menjadi senang. Kesantunan berbahasa tercermin dalam tatacara berkomunikasi lewat tanda verbal atau tatacara berbahasa. Ketika berkomunikasi, tunduk pada norma-norma budaya, tidak hanya sekedar menyampaikan ide yang dipikirkan. Tatacara berbahasa harus sesuai dengan unsur-unsur budaya yang ada dalam masyarakat tempat hidup dan dipergunakannya suatu bahasa dalam berkomunikasi. Apabila tatacara berbahasa seseorang tidak sesuai dengan norma-norma budaya, maka ia akan mendapatkan nilai negatif, misalnya dituduh sebagai orang yang sombong, angkuh, tak acuh, egois, tidak beradab, bahkan tidak berbudaya (<http://Muslich.M.blogspot.com>).

Kesantunan berbahasa dapat dilakukan dengan cara pelaku tutur mematuhi prinsip sopan santun berbahasa yang berlaku di masyarakat pemakai bahasa itu. Jadi, diharapkan pelaku tutur dalam bertutur dengan mitra tuturnya untuk tidak mengabaikan prinsip sopan santun. Hal ini dilakukan untuk menjaga hubungan baik dengan mitra tuturnya.

Penggolongan Prinsip Kesantunan Berbahasa

Wijana mengungkapkan bahwa sebagai retorika interpersonal, pragmatik membutuhkan prinsip kesopanan (*politeness principle*). Prinsip kesopanan ini berhubungan dengan dua peserta percakapan, yakni diri sendiri (*self*) dan orang lain (*other*). Diri sendiri adalah penutur, dan orang lain adalah lawan tutur, dan orang ketiga yang dibicarakan penutur dan lawan tutur. Senada dengan hal di atas, menurut Rahardi dalam bertindak tutur yang santun, agar pesan dapat disampaikan dengan baik pada peserta tutur, komunikasi yang terjadi perlu mempertimbangkan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa. Prinsip kesantunan berbahasa yang dikemukakan oleh Leech (1993: 206-207), yakni sebagai berikut.

1) Maksim Kebijaksanaan

Rahardi (2005: 60) mengungkapkan gagasan dasar dalam maksim kebijaksanaan dalam prinsip kesantunan adalah bahwa para peserta tutur hendaknya berpegang pada prinsip untuk selalu mengurangi keuntungan dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan pihak lain dalam kegiatan bertutur. Orang bertutur yang berpegang dan melaksanakan maksim kebijaksanaan akan dapat dikatakan sebagai orang santun. Wijana (1996: 56) menambahkan bahwa semakin panjang tuturan seseorang semakin besar pula keinginan orang itu untuk bersikap sopan kepada lawan bicarannya. Demikian pula tuturan yang diutarakan secara tidak langsung lazimnya lebih sopan dibandingkan dengan tuturan yang diutarakan secara langsung. Dalam maksim kebijaksanaan ini, Leech (1993: 206) menggunakan istilah maksim kearifan.

2) Maksim Kedermawanan

Leech (1993: 209) mengemukakan maksud dari maksim kedermawanan ini adalah buatlah keuntungan diri sendiri sekecil mungkin; buatlah kerugian diri sendiri sebesar mungkin. Rahardi (2005: 61) mengatakan bahwa dengan maksim kedermawanan atau maksim kemurahan hati, para peserta tutur diharapkan dapat menghormati orang lain. Penghormatan terhadap orang lain akan terjadi apabila orang dapat mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain. Chaer (2010: 60) menggunakan istilah maksim penerimaan untuk maksim kedermawanan Leech. Rahardi (2005: 62) memberikan contoh sebagai berikut.

3) Maksim Penghargaan

Wijana (1996: 57) maksim penghargaan ini diutarakan dengan kalimat ekspresif dan kalimat asertif. Nadar (2009: 30) memberikan contoh tuturan ekspresif yakni mengucapkan selamat, mengucapkan terima kasih, memuji, dan mengungkapkan bela sungkawa. Dalam maksim ini menuntut setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain, dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain. Rahardi (2005: 63) menambahkan, dalam maksim penghargaan dijelaskan bahwa orang akan dapat dianggap santun apabila dalam bertutur selalu berusaha memberikan penghargaan kepada pihak lain. Dengan maksim ini, diharapkan agar para peserta pertuturan tidak saling mengejek, saling mencaci, atau saling merendahkan pihak lain. Dalam maksim ini Chaer menggunakan istilah lain, yakni maksim kemurahan.

4) Maksim Kesederhanaan

Rahardi (2005: 63) mengatakan bahwa di dalam maksim kesederhanaan atau maksim kerendahan hati, peserta tutur diharapkan dapat bersikap rendah hati dengan cara mengurangi pujian terhadap dirinya sendiri. Dalam masyarakat bahasa dan budaya Indonesia, kesederhanaan dan kerendahan hati banyak digunakan sebagai parameter penilaian kesantunan seseorang. Wijana (1996: 58) mengatakan maksim kerendahan hati ini diungkapkan dengan kalimat ekspresif dan asertif. Bila maksim kemurahan atau penghargaan berpusat pada orang lain, maksim kerendahan hati berpusat pada diri sendiri. Maksim ini menuntut setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri, dan meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri.

5) Maksim Permufakatan

Rahardi (2005: 64) mengemukakan dalam maksim ini ditekankan agar para peserta tutur dapat saling membina kecocokan atau kemufakatan di dalam kegiatan bertutur. Apabila terdapat kemufakatan atau kecocokan antara diri penutur dan mitra tutur dalam kegiatan bertutur, masing-masing dari mereka akan dapat dikatakan bersikap santun. Wijana (1996: 59) menggunakan istilah maksim kecocokan dalam maksim permufakatan ini. Maksim kecocokan ini diungkapkan dengan kalimat ekspresif dan asertif. Maksim kecocokan menggariskan setiap penutur dan lawan tutur untuk memaksimalkan kecocokan di antara mereka, dan meminimalkan ketidakcocokan di antara mereka.

6) Maksim Kesimpatian

Leech (1993: 207) mengatakan di dalam maksim ini diharapkan agar para peserta tutur dapat memaksimalkan sikap simpati antara pihak yang satu dengan pihak lainnya. Sikap antipati terhadap salah seorang peserta tutur akan dianggap sebagai tindakan tidak santun. Orang yang bersikap antipati terhadap orang lain, apalagi sampai bersikap sinis terhadap pihak lain, akan dianggap sebagai orang yang tidak tahu sopan santun di dalam masyarakat (Rahardi, 2005: 65). Menurut Wijana (1996: 60), jika lawan tutur mendapatkan kesuksesan atau kebahagiaan, penutur wajib memberikan ucapan selamat. Bila lawan tutur mendapatkan kesusahan, atau musibah, penutur layak turut berduka, atau mengutarakan ucapan bela sungkawa sebagai tanda kesimpatian.

Ciri Kesantunan Berbahasa

Kesantunan berbahasa seseorang, dapat diukur dengan beberapa jenis skala kesantunan. Chaer (2010: 63) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan skala kesantunan adalah peringkat kesantunan, mulai dari yang tidak santun sampai dengan yang paling santun. Rahardi (2005: 66-67) menyebutkan bahwa sedikitnya terdapat tiga macam skala pengukur peringkat kesantunan yang sampai saat ini banyak digunakan sebagai dasar acuan dalam penelitian kesantunan.

Dalam model kesantunan Leech, setiap maksimum interpersonal itu dapat dimanfaatkan untuk menentukan peringkat kesantunan sebuah tuturan. Rahardi (2005: 66) menyatakan bahwa skala kesantunan Leech dibagi menjadi lima.

- 1) *Cost benefit scale* atau skala kerugian dan keuntungan, menunjuk kepada besar kecilnya kerugian dan keuntungan yang diakibatkan oleh sebuah tindak tutur pada sebuah pertuturan. Semakin tuturan tersebut merugikan diri penutur, akan semakin dianggap santunlah tuturan itu. Demikian sebaliknya, semakin tuturan itu menguntungkan diri penutur akan semakin dianggap tidak santunlah tuturan itu (Rahardi, 2005: 67).
- 2) *Optionality scale* atau skala pilihan, menunjuk kepada banyak atau sedikitnya pilihan (*options*) yang disampaikan si penutur kepada si mitra tutur di dalam kegiatan bertutur. Semakin pertuturan itu memungkinkan penutur atau mitra tutur menentukan pilihan yang banyak dan leluasa, akan dianggap semakin santunlah tuturan itu. Sebaliknya, apabila pertuturan itu sama sekali tidak memberikan kemungkinan memilih bagi si penutur dan si mitra tutur, tuturan tersebut dianggap tidak santun (Rahardi, 2005: 67).
- 3) *Indirectness scale* atau skala ketidaklangsungan menunjuk kepada peringkat langsung atau tidak langsungnya maksud sebuah tuturan. Semakin tuturan itu bersifat langsung akan dianggap semakin tidak santunlah tuturan itu. Demikian sebaliknya, semakin tidak langsung, maksud sebuah tuturan, akan dianggap semakin santunlah tuturan itu (Rahardi, 2005: 67).
- 4) *Authority scale* atau skala keotoritasan menunjuk kepada hubungan status sosial antara penutur dan mitra tutur yang terlibat dalam pertuturan. Semakin jauh jarak peringkat sosial (*rank rating*) antara penutur dan dengan mitra tutur, tuturan yang digunakan akan cenderung menjadi semakin santun. Sebaliknya, semakin dekat jarak peringkat status sosial di antara keduanya, akan cenderung berkurangnya peringkat kesantunan tuturan yang digunakan dalam bertutur itu (Rahardi, 2005: 67).
- 5) *Social distance scale* atau skala jarak sosial menunjuk kepada peringkat hubungan sosial antara penutur dan mitra tutur yang terlibat dalam sebuah pertuturan. Ada kecenderungan bahwa semakin dekat jarak peringkat sosial di antara keduanya, akan menjadi semakin kurang santunlah tuturan itu. Demikian sebaliknya, semakin jauh jarak peringkat sosial antara penutur dengan mitra tutur, akan semakin santunlah tuturan yang digunakan itu (Rahardi, 2005: 67).

Berdasarkan maksim kesantunan yang dikemukakan Leech (1993: 206), Chaer (2010: 56-57) memberikan ciri kesantunan sebuah tuturan sebagai berikut.

- 1) Semakin panjang tuturan seseorang semakin besar pula keinginan orang itu untuk bersikap santun kepada lawan tuturnya.
- 2) Tuturan yang diutarakan secara tidak langsung, lebih santun dibandingkan dengan tuturan yang diutarakan secara langsung.
- 3) Memerintah dengan kalimat berita atau kalimat tanya dipandang lebih santun dibandingkan dengan kalimat perintah (*imperatif*).

Prinsip-Prinsip Kesantunan Berbahasa

Teori kesantunan berbahasa banyak dipengaruhi oleh konsep muka (*face*) yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson (1987). Menurut Brown dan Levinson, muka mengacu kepada citra diri. Muka atau citra diri seseorang dapat jatuh. Oleh karena itu, muka perlu dijaga atau dilindungi. Agar

muka tidak jatuh, muka perlu dijaga baik oleh pemilik muka itu sendiri maupun orang lain yang sedang berkomunikasi. Salah satu faktor yang berpotensi untuk menjatuhkan muka pelaku tutur adalah tindak tutur, tindak tutur perlu dilengkapi dengan peranti penyelamat muka yang berupa kesantunan berbahasa. Muka dikelompokkan menjadi dua, yaitu muka positif dan muka negatif. Muka positif berupa kehendak diri untuk dinilai baik atas semua yang ada pada dirinya atau semua yang dimiliki. Muka negatif berupa kehendak diri untuk dibiarkan bebas melaksanakan apa yang dikehendaki. Perilaku yang santun adalah perilaku yang dapat memenuhi kehendak muka, baik muka positif maupun muka negatif. Karena muka yang perlu dilindungi ada dua jenis, kesantunan berbahasa pun ada dua jenis, yaitu kesantunan positif dan kesantunan negatif.

Perilaku santun berbahasa dapat dicapai dengan memilih strategi bertutur sesuai dengan tingkat keterancaman muka pelaku tutur. Tingkat keterancaman muka terutama dihitung berdasarkan dua parameter, yaitu kekuasaan (*power*) dan solidaritas (*solidarity*). Perbedaan hubungan kekuasaan antara penutur dan petutur ditandai oleh perbedaan jabatan, perbedaan pangkat, perbedaan umur, dan perbedaan peran; dan perbedaan tingkat hubungan keakraban atau solidaritas antara penutur dan petutur ditandai oleh kualitas keakraban dalam pergaulan).

Sopan santun adalah bagian dari perilaku diri yang terekspresikan dari kualitas moral. Moral itu sendiri merupakan sesuatu yang dihasilkan dari hati nurani, yang diekspresikan dalam perilaku dan cara berpikir. Seseorang yang bersopan santun rendah, biasanya disebabkan oleh kualitas moral dirinya yang rendah.

Dengan semakin tidak pedulinya orang-orang untuk bersopan santun dalam kehidupan, menunjukkan hilangnya hati nurani baik dalam kehidupan. Dan hal ini, pasti akan menjadi sesuatu yang buruk dalam penguatan kehidupan sosial yang lebih tertib dan harmonis. Tanpa sopan santun, orang-orang akan kehilangan akal baiknya dalam melayani kehidupan.

Prinsip-Prinsip Percakapan

Untuk mengembangkan percakapan dengan baik, pembicara harus menaati dan memperhatikan prinsip-prinsip yang berlaku dalam percakapan. Prinsip-prinsip tersebut adalah prinsip kerja sama (*cooperative principle*), prinsip sopan santun (*politeness principle*), dan prinsip ironi.

a. Prinsip Kerja Sama

Prinsip kerja sama mengatur hak dan kewajiban penutur dan mitra tutur sehingga berlangsung komunikasi yang sesuai dengan yang diharapkan, yakni antara penutur dan mitra tutur. Prinsip ini berbunyi “Buatlah sumbangan percakapan Anda sedemikian rupa sebagaimana yang diharapkan, berdasarkan tujuan dan arah percakapan yang diikuti” (Grice dalam Rusminto, 2009:83).

Di dalam komunikasi seseorang akan menghadapi kendala-kendala yang mengakibatkan komunikasi tidak berlangsung sesuai dengan yang diharapkan. Prinsip kerja sama merupakan bagian terpenting dalam proses implikatur percakapan, hal ini juga banyak dibicarakan oleh beberapa ahli termasuk Grice yang terkena dengan teorinya pada implikatur percakapan yang begitu kompleks.

Teori implikatur percakapan menurut Grice berusaha menjelaskan percakapan ini dan peran sentral kerja sama yang ada di dalamnya. Grice dalam Cummings mengatakan bahwa kerja sama merupakan prinsip yang mengatur rasionalitas pada umumnya dan rasionalitas percakapan pada khususnya. Dalam prinsip kerja sama terdapat beberapa hal yang berkaitan dengan maksim sebagai kajian di dalamnya. Maksim-maksim tersebut di antaranya maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim hubungan dan maksim cara.

(i) Maksim Kuantitas

Dalam pertuturan setiap peserta percakapan diharuskan untuk memberikan sumbangan informasi yang dibutuhkan saja, jangan memberikan sumbangan yang lebih informatif dari apa yang dibutuhkan, hal ini berkaitan dengan pelanggaran maksim kuantitas.

Maksim kuantitas merupakan maksim yang menghendaki setiap peserta pertuturan memberikan kontribusi yang secukupnya atau sebanyak yang dibutuhkan oleh lawan bicaranya atau pembicara memberikan informasi yang cukup, relative dan seinformatif mungkin.

(ii) Maksim Kualitas

Maksim ini mengharuskan semua peserta pertuturan untuk memberikan sumbangan informasi yang benar. Dengan kata lain baik penutur ataupun mitra tutur tidak mengatakan apapun yang dianggap salah, dan setiap kontribusi percakapan hendaknya didukung oleh bukti yang memadai.

(iii) Maksim Hubungan

Maksim hubungan merupakan maksim yang setiap peserta percakapan memberikan kontribusi yang berhubungan atau relevan dengan apa yang dibicarakan dan situasi pembicaraannya. Pada maksim ini isi tuturan harus berkaitan antara percakapan yang satu dengan percakapan yang lain.

(iv) Maksim Cara

Maksim cara merupakan maksim yang peserta percakapannya harus berbicara langsung dengan lugas serta tidak berlebihan. Wijana mengatakan bahwa maksim cara mengharuskan setiap peserta percakapan berbicara secara langsung, tidak kabur, tidak taksa dan tidak berlebih-lebihan, serta runtut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa maksim cara merupakan maksim yang peserta percakapannya harus berbicara langsung dengan lugas serta tidak berlebihan serta mudah dipahami oleh pendengar ketika pembicara menyampaikan informasi dalam proses percakapan.

Prinsip Sopan Santun

Prinsip sopan santun menjaga keseimbangan sosial dan keramahan hubungan dalam percakapan. Leech (dalam Rusminto ,2009:87) mencontohkan penerapan prinsip sopan santun yang berbunyi "*Kita harus sopan kepada tetangga kita. Jika tidak hubungan kita dengan tetangga kita akan rusak dan kita tidak boleh lagi meminjam mesin pemotong rumputnya*". Kehadiran prinsip sopan santun ini diperlukan untuk menjelaskan dua hal berikut:

- (1) Mengapa orang sering menggunakan cara yang tidak langsung untuk menyampaikan pesan yang mereka maksudkan;
- (2) Hubungan antara arti (dalam semantik konvensional) dengan maksud atau nilai (dalam pragmatik situasional) dalam kalimat-kalimat yang bukan pernyataan.

Prinsip Ironi

Dalam peristiwa tutur sering dihadapkan pada posisi tawar menawar untuk memilih antara melanggar dan menaati suatu prinsip percakapan akibat adanya benturan antara prinsip-prinsip percakapan tersebut. Jika menaati prinsip kerja sama, maka terpaksa melanggar kesantunan percakapan dan sebaliknya. Oleh karena itu, perlu memanfaatkan prinsip ironi. Prinsip ini berbunyi "*Kalau Anda harus terpaksa menyinggung perasaan mitra tutur, usahakan agar tuturan Anda tidak berbenturan secara mencolok dengan prinsip sopan santun, tetapi biarlah mitra tutur memahami*

tuturan Anda secara tidak langsung, yakni melalui implikatur percakapan” (Leech dalam Rusminto, 2009:95).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Desain penelitian deskriptif kualitatif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Metode deskriptif memusatkan perhatiannya pada fakta-fakta (*fact finding*) sebagaimana keadaan sebenarnya. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik, bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau sebagaimana adanya (*natural setting*), dengan tidak diubah dalam bentuk simbol-simbol atau bilangan (Nawawi, 1994: 174).

Dengan metode deskriptif, peneliti menyusun dan mengklasifikasi data yang akan dikumpulkan, selanjutnya peneliti menganalisis dan mendeskripsikan penggunaan kesantunan berbahasa mahasiswa, dosen, dan karyawan di lingkungan UHAMKA.

Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah bahasa yang digunakan oleh mahasiswa, dosen, dan karyawan di lingkungan UHAMKA. Data dalam penelitian ini berupa bentuk-bentuk kesantunan interogatif dan kesantunan imperatif mahasiswa, dosen, dan karyawan .

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik simak bebas libat cakap. Peneliti tidak terlibat dalam percakapan hanya menyimak saja, Mahsun, (2014) sedangkan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat simpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2010:335).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan cara tak langsung (*indirect*). Dalam hal ini, penjarangan data terhadap sumber data dilakukan dengan merekam sumber data dengan *tape recorder*, usaha ini bertujuan agar rekaman dapat diulang-ulang sehingga dapat memperlancar proses penulisan (transkripsi) data yang akan menghasilkan data berupa bahasa. Dari sudut pengolahan, data yang didapat melalui sumber data akan dideskripsikan, diklasifikasi, dan dianalisis. Hal tersebut dilakukan dengan tahapan transkripsi data (pengalihan dari sumber data lisan menjadi data tertulis).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan kajian data secara induktif. Data dikaji melalui proses langsung dari fakta di lapangan. Proses tersebut dapat dilihat dari bagan berikut.

Siklus Induktif

MM: Maksim Pemufakatan

MK: Maksim Kualit

MKN: Maksim Kuantitas

MC: Maksim Cara

MH: Maksim Hubungan

Untuk mengembangkan percakapan dengan baik, pembicara harus menaati dan memperhatikan prinsip-prinsip yang berlaku dalam percakapan. Prinsip-prinsip tersebut adalah prinsip kerja sama (*cooperative principle*), prinsip sopan santun (*politeness principle*), dan prinsip ironi. Ketiga prinsip itu satu sama lain tidak saling berkaitan. Dalam penelitian ini prinsip kerja sama dan prinsip sopan santun dijadikan dasar untuk menganalisis tuturan kesantunan berbahasa civitas akademika UHAMKA. Dari hasil pengumpulan data dapat dikemukakan bentuk-bentuk kesantunan yang digunakan oleh civitas akademika UHAMKA terdiri atas tuturan deklaratif, tururan interogatif, dan tuturan imperative. Selanjutnya akan digunakan istilah kesantunan deklaratif, kesantunan interogatif, dan kesantunan imperative.

Bentuk-bentuk Kesantunan

Berdasarkan dari hasil pengamatan dan analisis data tuturan yang digunakan oleh civitas akademika UHAMKA terdiri atas tuturan yang berbentuk kesantunan deklaratif, interogatif, dan imperative. Dari tiga bentuk kesantunan yang digunakan tersebut ada beberapa bentuk kesantunan yang berbeda dengan maksud yang akan disampaikan . Hal ini terjadi karena penutur meyampaikan tuturannya secara tidak langsung. Misalnya, maksud tuturan adalah memerintah tetapi menggunakan tuturan deklaratif dan bukan tuturan imperatif. Untuk lebih jelasnya berikut ini akan dibahas tuturan kesantunan berbahasa civitas akademika Uhamka yang diwakili atau terdiri atas tuturan dosen dengan dosen; tuturan dosen dengan mahasiswa; dan tuturan dosen dengan karyawan.

Tuturan Dosen dengan Dosen

Dari hasil pengamatan data yang terjaring baik melalui transliterasi dari rekaman maupun tuturan yang diamati dalam komunikasi *whatsApp* group dosen UHAMKA dapat dipaparkan berikut ini

Tabel 4.2: Kesantunan Berbahasa Dosen dengan Dosen

No	Kesantunan Berbahasa			
	Bentuk Kesantunan	Skala Kesantunan	Prinsip Kerja Sama	Penanda Gramatikal
1	Deklaratif Interogatif Imperatif	Maksim Kesimpatian Maksim Kebikasaan Maksim kesederhanaan Maksim penghargaan	Maksim Cara Maksim Kuantitas/ *pelanggaran maksim kuantitas Maksim hubungan	Beliau Menurut hemat saya Ayooo Assalamualaikum Silakan Mohon Mungkin Selamat

		Maksim pemufakatan		Terima kasih Semoga selalu sehat
--	--	--------------------	--	-------------------------------------

Sebagai gambaran umum, dari hasil analisis data tuturan antardosen yang berjumlah 15 data tuturan dapat dikemukakan bahwa dari 6 maksim skala kesantunan hanya ditemukan 5 maksim, yaitu maksim kesimpatian, maksim kebijaksanaan, maksim kesederhanaan, maksim penghargaan, dan maksim pemufakatan. Kelima maksim tersebut masing-masing berjumlah: maksim kesimpatian 1maksim ; maksim bijaksanaan 5 maksim; maksim pemufakatan 9 maksim; maksim kesederhanaan 4 maksim; dan maksim penghargaan 5 maksim. Dengan demikian maksim pemufakatan lebih mendominasi daripada maksim-maksim yang lain.

Tuturan Dosen dengan Mahasiswa

Dari hasil pengamatan data yang terjaring baik melalui transliterasi dari rekaman maupun tuturan yang diamati dalam komunikasi media sosial *whatsApp* dapat dipaparkan tuturan dosen dan mahasiswa berikut ini

Tabel 4.3: Kesantunan Berbahasa Dosen dengan Mahasiswa

No	Kesantunan Berbahasa			
	Bentuk Kesantunan	Skala Kesantunan	Prinsip Kerja Sama	Penanda Gramatikal
1	Deklaratif Interogatif Imperatif	Maksim Pemufakatan Maksim Kebikaksanaan Maksim penghargaan	Maksim Cara Maksim hubungan	Anda Terima kasih Salam Mungkin Kita Sekedar saran Maaf Mohon maaf Alhamdulillah Silakan Bagusnya Terima kasih sekali

Sebagai gambaran umum, dari hasil analisis data tuturan antar dosen dan mahasiswa yang berjumlah 10 data tuturan dapat dikemukakan masing-masing maksim dalam skala kesantunan, yaitu maksim pemufakatan 8 maksim; maksim kebijaksanaan 1 maksim; dan maksim penghargaan 1 maksim. Dengan demikian maksim pemufakatan paling mendominasi dalam tuturan dosen dan mahasiswa.

Tuturan Dosen dengan Karyawan

Dari hasil pengamatan data yang terjaring baik melalui transliterasi dari rekaman maupun tuturan yang diamati dalam komunikasi media sosial *whatsApp* dapat dipaparkan tuturan dosen dan karyawan berikut ini

Berdasarkan hasil analisis data tuturan dosen dan mahasiswa No (1), (2), (3), dan (4) tersebut di atas dapat dibuat tabel kesantunan berbahasa sebagai berikut

Tabel 4.4: Kesantunan Berbahasa Dosen dengan Karyawan

No	Kesantunan Berbahasa			
	Bentuk Kesantunan	Skala Kesantunan	Prinsip Kerja Sama	Penanda Gramatikal
1	Interogatif Imperatif	Maksim Kedermawanan Maksim pemufakatan	Maksim Cara Maksim hubungan	Mohon Salam maaf Terima kasih Insya Allah

Sebagai gambaran umum, dari hasil analisis data tuturan antar dosen dan karyawan yang berjumlah 5 data tuturan dapat dikemukakan hanya ada dua maksim dalam skala kesantunan, yaitu maksim kedermawanan dan maksaim pemufakatan.

Nilai Karakter dan Latar Belakang Budaya

Berdasarkan pengamatan dan hasil analisis data, dapat dikemukakan bahwa perilaku santun merupakan cerminan dari nilai karakter. Latar belakang budaya ikut mempengaruhi sikap dan perilaku civitas akademika UHAMKA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *civitas academica* di lingkungan UHAMKA secara umum telah menggunakan bahasa yang santun. Penelitian ini dapat dijadikan acuan yang mewakili kesantunan berbahasa secara umum di lingkungan pendidikan. Kesantunan berbahasa tersebut memiliki korelasi dengan nilai-nilai karakter. Penelitian membuktikan bahwa tuturan-tuturan yang digunakan oleh *civitas academica* UHAMKA mencerminkan nilai-nilai karakter yang sesuai dengan visi dan misi UHAMKA, yaitu memiliki kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kesantunan Berbahasa Civitas Akademika UHAMKA dapat disimpulkan sebagai berikut.

Bentuk kesantunan terdiri atas bentuk tuturan deklaratif, bentuk tuturan interogatif, dan bentuk tuturan imperative.

Skala kesantunan pada tuturan dosen dengan dosen terdiri atas 5 maksim, yaitu maksim kebijaksanaan (MB), maksim pemufakatan (MM), maksim penghargaan (MH), maksim kesimpatian

(MS), maksim kesederhanaan (MSD). Prinsip kerja sama dalam tuturan dosen dengan dosen terdiri atas maksim cara (MC), maksim hubungan (MH), dan maksim kuantitas (MKN);

Skala kesantunan pada tuturan dosen dan mahasiswa terdiri atas 3 maksim, yaitu maksim kebijaksanaan (MB), maksim pemufakatan (MF), dan maksim penghargaan (MH); Skala kesantunan pada tuturan dosen dan karyawan terdiri atas 2 maksim, yaitu maksim kedermawanan (MD) dan maksim pemufakatan (MF).

Civitas akademika di lingkungan UHAMKA secara umum telah menggunakan bahasa yang santun.. Kesantunan berbahasa tersebut memiliki korelasi dengan nilai-nilai karakter.

Saran

Penelitian kesantunan berbahasa dengan latar belakang budaya yang berbeda-beda perlu dikaji lebih dalam sehingga dapat diketahui karakteristik perilaku santun pada individu dengan latar belakang budaya yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Austin. 1962. *Speech Acts and Pragmatics*. Paperback: Harcard University Press.
- Brown, Gillian and Yule. 1996 . *Analisis Wacana*. Jakarta: Gramedia.
- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2010. *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djajasudarma, T. Fatimah. 2012. *Wacana dan Pragmatik*. Bandung: Refika Aditama.
- _____. 2010. *Metode Linguistik Ancangan Metode Penelitian dan Kajian*. Bandung: Aditama.
- Gunarwan, Asim. 2007. *Pragmatik: Teori dan Kajian Nusantara*. Jakarta: Universitas Atma Jaya.
- Franz Magnis-Suseno .2001. *Kuasa dan Moral*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Leech, Geoffey. 1993. *The Principle of Pragmatics* diterjemahkan oleh M.D.D. Oka. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Levinson. 1987. *Politeness Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mahsun. 2014. *Metode Penelitian Bahasa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nawawi. 1994. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Rahardi R. Kuncana. 2003. *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Rusminto, Nurlaksana Eko. 2009. *Analisis Wacana Bahasa Indonesia* (Buku Ajar). Bandarlampung: Universitas Lampung.
- Saussure.1973. “*Cours De Linguistuve Generale*”. Diterjemahkan oleh Rahayu Hidayat.1988 *Pengantar Linguistik Umum*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universty Press.
- Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kual`itatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeth
- Tarmini, Wini. 2010. *Interogatif Retorik dalam Bahasa Indonesia*. Bandarlampung: Lembaga Penelitan Universitas Lampung
- 2016. “*Representasi Kekuasaan pada Tindak Tutur Dosen di Lingkungan FKIP Universitas Lampung: Sebuah Kajian Pragmatik* “dalam Konferensi Internasional. IKADBUDI VI. Bandarlampung: Prosiding

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

Zamzani. dkk.2010. *Kajian Sosiopragmatik*. Yogyakarta: Cipta Pustaka