

# CERDAS DAN CERMAT BERBAHASA CERMIN PRIBADI BANGSA BERMARTABAT: PERILAKU SANTUN BERBAHASA

Oleh:

**Achmad Wahidy**

**(Dosen Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia)**

## **A B S T R A K**

*Bahasa sebagai alat komunikasi berkaitan erat dengan budaya. Dalam berkomunikasi perilaku santun dalam bertutur merupakan suatu keharusan yang harus diperhatikan oleh setiap pemakai bahasa. Kesantunan berbahasa tercermin dalam tatacara berkomunikasi lewat tanda verbal atau tatacara berbahasa, serta tunduk pada norma-norma budaya yang berlaku ketika tuturan atau komunikasi itu terjadi. Norma budaya yang berlaku dalam kehidupan masyarakat kongkritnya adalah etika yang telah ditentukan dan disepakati bersama antarmasyarakat dalam suatu daerah. Tidak terkecuali etika dalam berbahasa yang harus diperhatikan setiap pemakai bahasa ketika peristiwa komunikasi berlangsung, yang memberikan asumsi bahwa pemakai bahasa dalam berkomunikasi harus mempertimbangkan norma yang berlaku di masyarakat agar perilaku santun dalam berbahasa dapat terwujud dengan baik.*

**Kata kunci:** *Kesantunan Berbahasa*

## **A. PENDAHULUAN**

Bahasa Indonesia sebagai alat komunikasi dalam kehidupan sehari-hari sebenarnya sudah lama dipakai oleh bangsa Indonesia, tepatnya sebelum bahasa Indonesia diikrarkan dalam peristiwa bersejarah Sumpah Pemuda pada tanggal 28 Oktober 1928 yang menjadi momentum awal pengakuan secara yuridis mengenai bahasa Indonesia sebagai bahasa resmi Negara. Sejalan dengan hal tersebut, pemakaian dan pemakaian bahasa Indonesia yang baik dan benar diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2009.

Meskipun telah ada undang-undang sebagai landasan berpijak yang mengatur pemakaian dan pemakaian bahasa Indonesia, pengguna bahasa Indonesia banyak melanggar pemakaian bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam berbagai konteks komunikasi. Dalam peristiwa komunikasi seperti berbicara dalam sidang, debat, menulis dalam facebook, pertanyaan dan jawaban ketika

menelepon, dan banyak peristiwa lainnya, diketahui pilihan kata dan kalimat yang dieskpresikan kurang layak untuk diungkapkan dalam kehidupan bermasyarakat (Muji, 2013:1). Pada peristiwa tutur dimana komunikasi berlangsung antara penutur dan mitra tutur dengan satu pokok tuturan, di dalam waktu, tempat dan situasi tertentu mengharapkan penutur dan mitra tutur saling menjaga perilaku tuturan dalam kaidah-kaidah kesopanan dan kesantunan.

Masyarakat awam sering kali memandang bahwa kesantunan berbahasa berimplikasi pada perilaku seseorang yang merupakan bagian dari karakter budaya. Robin T. Lakoff dikutip (Eelen, 2001:2) mendefenisikan kesantunan sebagai sistem hubungan interpersonal yang dirancang untuk mempermudah interaksi dengan memperkecil potensi bagi terjadinya konflik dan konfrontasi yang selalu ada dalam semua pergaulan manusia. Sejatinya, bahasa dan perilaku santun adalah perilaku yang didasarkan pada sifat kelembutan ucapan, orientasi untuk menghormati dan menyenangkan pihak lain, dan perilaku yang didasarkan kejujuran hati dalam mencapai dan memberikan kebaikan kepada sesama (Pardi, 2016).

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Kesantunan dan Kebudayaan**

Nababan dikutip (Chaer, 2000:4--6) membagi definisi mengenai kebudayaan atas empat golongan, yaitu:

- a. Definisi yang melihat kebudayaan sebagai pengatur atau pengikat masyarakat.  
Artinya, kebudayaan merupakan aturan hukum, atau norma yang mengikat manusia sebagai makhluk hidup dan makhluk sosial. Berarti manusia tidak dapat berlaku sewenang-wenang, tetapi harus mematuhi norma yang terdapat di dalam masyarakatnya. Dalam kaitannya dengan berbahasa tentu ada norma atau aturan yang harus ditaati bagaimana caranya berbahasa dengan santun. Jadi, tidak benar kalau ada budaya yang membiarkan atau memperbolehkan anggota masyarakatnya tidak menuntut aturan kesantunan.
- b. Definisi yang melihat kebudayaan sebagai hal-hal yang diperoleh melalui belajar atau pendidikan.

Melihat kebudayaan sebagai kebiasaan dan perilaku manusia, memang memungkinkan ada kelompok masyarakat berbudaya yang berbicara dengan suara keras seperti orang bertengkar, tetapi mungkin ada juga kelompok masyarakat yang berbicara dengan suara pelan dan lembut. Namun, betapapun kerasnya suara yang digunakan atau betapapun pelannya suara yang digunakan, pasti norma-norma kesantunan itu ada. Dalam hal ini pasti ada keterkejutan bagi anggota masyarakat yang biasa berbicara pelan dan lembut, bila mendengar orang lain masyarakat budaya lain berbicara keras.

c. Definisi yang melihat kebudayaan sebagai kebiasaan dan perilaku manusia.

Kebiasaan dan perilaku sebagai yang dinyatakan oleh definisi tersebut memang tidak bisa atau sukar berubah. Kecuali kalau anggota masyarakatnya itu masuk ke dalam kelompok budaya lain dan mencoba atau berusaha menyesuaikan diri dengan kelompok budaya masyarakat yang baru dimasuki. Kalau berhasil menyesuaikan diri dengan kelompok masyarakat budaya lain berarti dia telah berhasil memperoleh suatu sebagai yang dinyatakan dalam definisi golongan tersebut. Lalu, kalau penyesuaian diri itu berkenaan dengan sistem komunikasi manusia berarti dia telah memenuhi syarat masuk ke dalam definisi golongan yang melihat kebudayaan sebagai sistem berkomunikasi yang dipakai masyarakat untuk memperoleh kerjasama kesatuan dan kelangsungan hidup masyarakat manusia.

d. Definisi yang melihat kebudayaan sebagai sistem berkomunikasi yang dipakai masyarakat untuk memperoleh kerja sama, kesatuan, dan kelangsungan hidup masyarakat manusia.

## **2. Etika Berbahasa**

Etika berbahasa erat kaitannya dengan keberadaan suatu kelompok masyarakat, oleh karena itu seharusnya etika berbahasa dimiliki oleh seseorang maupun kelompok masyarakat itu sendiri, karena melalui bahasa seseorang akan tahu status sosial dan budaya dalam masyarakat itu sehingga dapat memudahkan orang tersebut dalam memilih atau menggunakan bahasa secara tepat pada tempatnya. Chaer (2000:6--8) mendeskripsikan etika berbahasa ini erat kaitannya

dengan norma-norma sosial dan sistem budaya yang berlaku dalam suatu masyarakat. Etika berbahasa ini akan “mengukur” dalam hal:

- (a) apa yang harus dikatakan kepada seorang lawan tutur pada waktu dan keadaan tertentu berkenaan dengan status sosial dan budaya dalam masyarakat itu;
- (b) ragam bahasa yang paling wajar digunakan dalam waktu dan budaya tertentu;
- (c) kapan dan bagaimana kita menggunakan giliran berbicara waktu kita menyela atau menginterupsi pembicaraan orang lain;
- (d) kapan kita harus diam, mendengar tuturan orang; serta
- (e) bagaimana kualitas suara kita, keras, pelan, meninggi dan bagaimana sikap fisik kita di dalam berbicara itu. Seseorang baru dapat dikatakan pandai berbahasa kalau menguasai tata cara atau etika berbahasa itu.

Butir (a) dan (b) menyiratkan kita harus menggunakan ragam tertentu pada partisipan atau mitra tutur tertentu sesuai dengan kedudukan sosialnya. Siapa berbicara, dengan bahasa apa, kepada siapa, tentang apa, kapan, di mana, dan dengan tujuan apa (Chaer & Leoni, 2004:172). Misalnya kita menyapa mitra bicara orang laki-laki tua dengan kata bapak dan bukan dengan kata kamu. Lalu kalau mitra bicara kita lebih muda lebih tepat disapa dengan kata adik dari pada kata Anda atau Saudara atau kata lainnya. Butir (c) dan (d) juga harus dipahami dengan diperhatikan dengan baik agar kita bisa disebut sebagai orang yang dapat berbahasa dengan etika yang baik. Kita tidak boleh dengan seenaknya memotong atau menyela pembicaraan seseorang. Untuk menyela harus diperhatikan waktu yang tepat; dan tentunya juga dengan memberikan isyarat terlebih dahulu.

Selanjutnya, butir (e) dalam aturan etika berbahasa menyangkut masalah kualitas suara dan gerak-gerik anggota tubuh ketika berbicara. Kualitas suara berkenaan dengan volume dan nada suara. Saudara-saudara kita dari Sumatera Utara dalam budaya masyarakatnya biasanya menggunakan volume suara yang cukup tinggi tetapi saudara kita dari Jawa Barat bisa menggunakan volume suara yang cukup lembut. Maka dalam situasi umum nasional keduanya harus menyesuaikan kualitas dan volume suara itu pada taraf yang tepat.

### **3. Kemampuan Berbahasa Kita**

Koentjaraningrat dikutip (Chaer, 2010:8) menyatakan bahwa ada hubungan antara kemampuan berbahasa dengan sikap mental para penuturnya. Maka, buruknya kemampuan berbahasa Indonesia sebagian besar orang Indonesia, termasuk kelompok elit dan golongan intelektualnya, adalah karena adanya sifat-sifat negatif itu yang melekat pada mental sebagai besar orang Indonesia. Sifat-sifat negatif itu adalah (1) suka meremehkan mutu; (2) mental menerabas; (3) tuna harga diri; (4) tidak disiplin; (5) enggan bertanggung jawab; dan (6) suka latah atau ikut-ikutan. Sifat suka meremehkan mutu tampak pada perilaku berbahasa yang “pokoknya mengerti”. Sikap ini menyebabkan bahasa yang digunakan menjadi asal saja. Mereka tidak mepedulikan bahasa itu benar atau salah. Tentu saja keinginan untuk menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar itu, sesuai dengan kaidah-kaidah tata bahasa menjadi tidak ada sama sekali yang penting bagi mereka adalah bahasa yang digunakan “bisa mengerti” orang. Kata mereka soal salah benar bahasa itu adalah urusan guru bahasa atau penyluh bahasa di Pusat Bahasa.

Sikap mental menerabas, tercermin dalam perilaku berbahasa dalam bentuk adanya keinginan untuk menggunakan bahasa Indonesia dengan baik, tetapi tanpa disertai dengan keinginan untuk belajar. Sikap tuna diri, berarti tidak mau menghargai milik sendiri, tetapi sangat menghargai milik orang lain, orang asing. Sikap ini tercermin dalam perilaku bahasa karena ingin selalu menghargai milki orang lain, maka menjadi selalu menggunakan bahasa asing (Inggris) dan menomorduakan bahasa sendiri. Lihat saja buktinya, karena ingin menghargai milik orang asing, keset-keset di muka pintu pun bertuliskan kata WELCOME bukannya “selamat datang”; pintu-pintu masuk bertuliskan IN bukan “masuk” dan pintu keluar bertuliskan “EXIT” bukan “keluar” dan lain sebagainya. Sikap menjauhi disiplin tercermin dalam perilaku berbahasa yang tidak mau atau malas mengikuti aturan-aturan tata bahasa, ujaran-ujaran seperti “Dia punya mau tidak begitu” atau ”Dia punya dua mobil” sudah lazim kita dengar; padahal kedua struktur kalimat itu tidak sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia. Harusnya berbunyi “Kemauannya tidak demikian” dan “Dia mempunyai dua buah mobil”.

Sikap tidak mau bertanggung jawab tercermin dalam perilaku berbahasa yang tidak mau memperhatikan nalar tidaknya sebuah kalimat. Misalnya “Uang iuran anggota terpaksa dinaikan karena sudah lama tidak naik”, sudah sering kita dengar. Kalau kita mau bernalar dan bertanggung jawab adanya kenaikan itu bukanlah karena sudah lama tidak naik, mungkin misalnya karena tidak sesuai lagi dengan besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan. Jadi, bertanggung jawab dalam berbahasa artinya dapat mempertanggungjawaban kebenaran isi kalimat itu. Terakhir sikap latah atau ikut-ikutan tercermin dalam berbahasa dengan selalu mengikuti saja ucapan orang lain biasanya ucapan pejabat atau tokoh masyarakat yang mungkin secara semantik dan gramatikal tidak benar. Umpamanya dulu karena adanya gerakan yang bersemboyan “memasyarakatkan olahraga dan mengolahragakan masyarakat”, maka ucapan itu secara semantik dan gramatik keliru. Ucapan yang berbunyi “memasyarakatkan olahraga” memang benar, yakni menjadikan olahraga menjadi kebiasaan dalam masyarakat, tetapi ucapan “mengolahragakan masyarakat” adalah tidak benar. Mengapa? karena berarti masyarakat itu jadi olahraga. Kalau yang dimaksudkan adalah menjadikan masyarakat berolahraga, maka ujarannya haruslah “memperolahragakan masyarakat”.

#### **4. Konsep Dasar Kesantunan Berbahasa**

Secara singkat dan umum ada tiga kaidah yang harus dipatuhi agar aturan tuturan kita terdengar santun oleh pendengar atau lawan tutur kita. Ketiga kaidah itu adalah (1) Formalitas (*formality*), (2) ketidaktegasan (*hesitancy*), dan (3) kesamaan atau kesekawanan (*equality of camaraderie*). Bila dijabarkan kaidah pertama itu berarti jangan memaksa atau jangan angkuh (*alloy*); kaidah yang kedua berarti buatlah sedemikian rupa sehingga lawan tutur atau lawan bicara kita dapat menentukan pikiran (*option*); dan kaidah ketiga berarti bertingkahlah seolah-olah Anda dan lawan tutur Anda menjadi sama atau dengan kata lain buatlah lawan tutur Anda merasa senang. Dengan singkat bisa dikatakan sebuah tuturan disebut santun kalau tidak terdengar memaksa atau angkuh, aturan itu memberi pilihan tindakan kepada lawan tutur, dan lawan tutur menjadi senang.

Teori kesantunan berbahasa menurut Brown dan Levinson berkisar pada nosi muka (*face*), yakni “citra diri” yang bersifat umum dan selalu ingin dimiliki oleh setiap anggota masyarakat. Semua orang yang rasional memiliki muka (dalam arti kiasan) dan muka itu harus dijaga, dipelihara, dihormati, dan sebagainya. Menurut mereka nosi muka itu dapat dibedakan menjadi muka negatif dan muka positif. Muka negatif mengacu ke citra diri setiap orang (yang rasional) yang berkeinginan agar dihargai dengan jalan membiarkannya bebas melakukan tindakannya atau membiarkannya bebas dari keharusan mengerjakan sesuatu. Sedangkan muka positif mengacu ke citra diri setiap orang (yang rasional) yang berkeinginan agar apa yang dilakukannya, apa yang dimilikinya atau apa yang merupakan nilai-nilai yang diyakini (sebagai akibat dari apa yang dilakukan atau dimilikinya itu) diakui orang lain sebagai suatu hal yang baik, yang menyenangkan, yang patut dihargai, dan seterusnya.

## **5. Teori Kesantunan**

### **a) Robin Lakoff**

Lakoff dikutip (Chaer, 2010:12) mengatakan kalau tuturan kita ingin terdengar santun di telinga pendengar atau lawan tutur kita, ada tiga buah kaidah yang harus kita patuhi. Ketiga buah kaidah kesantunan itu adalah formalitas (*formality*), ketidaktegasan (*hesitancy*), dan persamaan atau kesekawanan (*equality or cameraderie*). Ketiga kaidah itu apabila dijabarkan, maka yang pertama formalitas, berarti jangan memaksa atau angkuh (*aloof*); yang kedua, ketidaktegasan berarti buatlah sedemikian rupa sehingga lawan tutur dapat menentukan pilihan (*option*) dan yang ketiga persamaan atau kesekawanan, berarti bertindaklah seolah-olah Anda dan lawan tutur Anda menjadi sama. Jadi, menurut Lakoff, sebuah tuturan dikatakan santun apabila ia tidak terdengar memaksa atau angkuh, tuturan itu memberi pilihan kepada lawan tutur, dan lawan tutur merasa tenang.

### **b) Bruce Fraser**

Definisi kesantunan dari Fraser, menurut Gunawan dikutip (Chaer, 2000:47) ada tiga hal yang perlu diulas. *Pertama*, kesantunan itu adalah properti

atau bagian dari tuturan; jadi, bukan tuturan itu sendiri. *Kedua*, pendapat pendengarlah yang menentukan apakah kesantunan itu terdapat pada sebuah tuturan. Mungkin saja sebuah tuturan dimaksudkan sebagai tuturan yang santun oleh si penutur, tetapi di telinga lawan tutur, tuturan itu ternyata tidak terdengar santun; begitu pula sebaliknya. *Ketiga*, kesantunan itu dikaitkan dengan hak dan kewajiban peserta pertuturan. Artinya, apakah sebuah tuturan terdengar santun atau tidak diukur berdasarkan (a) apakah si penutur tidak melampaui haknya terhadap lawan tuturnya; dan (b) apakah si penutur memenuhi kewajibannya kepada lawan tuturnya itu.

Persoalan kita sekarang, apakah yang dimaksud dengan hak dan kewajiban itu di dalam suatu pertuturan. Yang dimaksud dengan hak di sini adalah sesuatu yang menjadi milik penutur atau lawan tutur; dan yang dimaksud dengan kewajiban adalah keharusan yang harus dilakukan oleh peserta pertuturan. Di antara hak-hak penutur dalam suatu proses pertuturan adalah hak untuk bertanya, misalnya. Namun, hak ini bukanlah tanpa batas. Maksudnya, ada pertanyaan yang boleh dilakukan kepada lawan tutur akan tetapi, ada pula tidak boleh atau tidak pantas dilakukan umpamanya dua orang yang baru saling mengenal yang bertemu di lobi hotel (terutama bila keduanya berjenis kelamin yang sama) boleh saja yang seorang bertanya “Tinggalnya di kamar berapa?” dan pertanyaan itu terdengar sopan. Akan tetapi pertanyaan yang sama akan terdengar tidak santun bila si penanya adalah pria dan yang ditanya adalah wanita, dan kedua-duanya baru saja saling berkenalan di lobi hotel. Salah satu yang menjadi kewajiban peserta pertuturan adalah kewajiban untuk menjawab. Tindakan tidak menjawab merupakan tindakan yang tidak santun. Tentu saja ia mempunyai hak untuk tidak menjawab misalnya bila pertanyaannya terdengar tidak santun.

### **c) Brown dan Levinson**

Pakar lain, Brown dan Levinson dikutip (Chaer, 2000:49), mengatakan teori kesantunan berbahasa itu berkisar atas nosi muka (*face*). Semua orang yang rasional punya muka (dalam arti kiasan tentunya); dan *muka* itu harus dijaga, dipelihara, dan sebagainya. Ungkapan-ungkapan dalam bahasa Indonesia seperti *kehilangan muka*, *menyembunyikan muka*, *menyelamatkan muka*, dan *mukanya*

*jatuh*, mungkin lebih bisa menjelaskan konsep *muka* ini dalam kesantunan berbahasa. Muka ini harus dijaga, tidak boleh direndahkan orang. Brown dan Levinson mengatakan muka itu ada dua segi yaitu *muka negatif* dan *muka positif*. Apa maksudnya? Apa yang dimaksud dengan muka negatif dan muka positif itu? Muka negatif itu mengacu pada citra diri setiap orang yang rasional yang berkeinginan agar ia dihargai dengan jalan membiarkannya bebas melakukan tindakan atau membiarkannya bebas dari keharusan mengerjakan sesuatu. Bila tindak tuturnya bersifat direktif (misalnya perintah atau permintaan) yang terancam adalah muka negatif. Hal ini karena dengan memerintah atau meminta seseorang melakukan sesuatu, kita sebenarnya telah menghalangi kebebasannya untuk melakukan (bahkan untuk menikmati tindakannya).

Muka positif adalah sebaliknya, yakni mengacu pada citra diri setiap orang yang rasional, yang berkeinginan agar yang dilakukannya, apa yang dimilikinya atau apa yang merupakan nilai-nilai yang ia yakini, sebagai akibat dari apa yang dilakukan atau dimilikinya itu, diakui orang lain sebagai suatu hal yang baik, yang menyenangkan, yang patut dihargai, dan seterusnya. Misalnya orang yang memiliki mobil BMW (salah satu mobil mahal); tetapi kepadanya dikatakan “Ah baru BMW, belum Rolls Royce”, dapat saja merasa bahwa yang dimilikinya itu (yang tidak semua orang mampu membelinya) tidak dihargai orang. Muka positifnya terancam jatuh. Tindak tutur mengkritik (yang termasuk tindak tutur ekspresif) dapat juga mengancam muka positif seseorang. Hal ini karena dengan mengkritik kita tidak menghargai atau tidak mengakui apa yang telah dilakukan orang yang kita kritik itu sebagai sesuatu yang baik, yang benar, yang patut dihargai, dan sebagainya.

#### **d) Geoffrey Leech**

Leech dikutip (Chaer, 2000:56) mengajukan teori kesantunan berdasarkan prinsip kesantunan (*politeness principles*), yang dijabarkan menjadi maksim (ketentuan, ajaran). Keenam maksim itu adalah maksim (1) kebijaksanaan (*Tact*); (2) peneriamaan (*Generosity*); (3) kemurahan (*Approbation*); (4) kerendahan hasil (*Modesty*); (5) kesetujuan (*Agreement*); dan (6) kesimpatian (*Sympathy*). Unsur

kesopanan yang dikemukakan Leech (dikutip Rahardi, 2005:59) membagi prinsip kesantunan (*politeness principle*) menjadi enam maksim, sebagai berikut.

- (1) Maksim Kebijaksanaan.  
Kurangi kerugian orang lain.  
Tambahkan keuntungan orang lain.
- (2) Maksim Kedermawanan atau Kemurahan.  
Kurangi keuntungan diri sendiri.  
Tambahkan pengorbanan diri sendiri.
- (3) Maksim Penghargaan atau Pujian.  
Kurangi cacian pada orang lain.  
Tambahkan pujian pada orang lain.
- (4) Maksim Kesederhanaan atau Kerendahan Hati.  
Kurangi pujian pada diri sendiri.  
Tambahkan cacian pada diri sendiri.
- (5) Maksim Permufakatan atau Kecocokan.  
Kurangi ketidaksesuaian antara diri sendiri dengan orang lain.  
Tingkatkan persesuaian antara diri sendiri dengan orang lain.
- (6) Maksim Simpati atau Kesimpatian.  
Kurangi antipati antara diri sendiri dengan orang lain.  
Perbesar simpati antara diri sendiri dengan orang lain

#### e) Pranowo

Menurut Pranowo (Chaer, 2000:62) suatu tuturan akan terasa santun apabila memperhatikan hal-hal berikut: (1) menjaga suasana perasaan lawan tutur sehingga dia berkenan bertutur dengan kita; (2) mempertemukan perasaan kita (penutur) dengan perasaan lawan tutur sehingga isi tuturan sama-sama diinginkan; (3) menjaga agar tuturan dapat diterima oleh lawan tutur karena dia sedang berkenaan dihati; (4) menjaga agar dalam tuturan dapat terlihat ketidakmampuan penutur terhadap lawan tutur; (5) menjaga agar dalam tuturan selalu terlihat posisi lawan tutur selalu berada pada posisi yang lebih tinggi; (6) menjaga agar dalam tuturan selalu terlihat bahwa apa yang dikatakan kepada lawan tutur juga dirasakan oleh penutur.

Lalu, yang berkenaan dengan bahasa, khususnya diksi, Pranowo (Chear, 2000:62-63) memberikan saran agar tuturan terasa santun: (a) gunakan kata "*tolong*" untuk meminta bantuan pada orang lain, (b) gunakan kata "*maaf*"

untuk tuturan yang diperkirakan akan menyinggung perasaan orang lain, (c) gunakan kata "*terima kasih*" sebagai penghormatan atas kebaikan orang lain, (d) gunakan kata "*berkenan*" untuk meminta kesediaan orang lain melakukan sesuatu, (e) gunakan kata "*beliau*" untuk menyebutkan orang ketiga yang dihormati, (f) gunakan kata "*bapak/ibu*" untuk menyapa orang ketiga.

## **6) Penyebab Ketidaksantunan**

Penyebab ketidaksantunan antara lain (a) mengeritik secara langsung dengan menggunakan kata-kata kasar; (b) dorongan emosi penutur; sengaja menuduh lawan tutur; (d) protektif pendapat sendiri; dan (e) sengaja memojokkan lawan tutur (Chaer, 2010:48).

### **a. Kritik Secara Langsung dengan Kata-Kata Kasar**

Kritik kepada lawan tutur secara langsung dengan menggunakan kata-kata kasar akan menyebabkan sebuah pertuturan menjadi tidak santun atau jauh dari peringkat kesantunan, contoh:

- (1) Pidato-pidato pimpinan dewan selama ini jelaskan menunjukkan bahwa kaliber pimpinan memang payah.

### **b. Dorongan Rasa Emosi Penutur**

Kadang kala ketika bertutur dorongan rasa emosi penutur begitu berlebihan sehingga ada kesan bahwa penutur marah kepada lawan tuturnya. Simak tuturan (2) di bawah ini.

- (2) KPK tidak adil, kalau dirasa perlu ya jangan hanya DPR yang digeledah; Pemda dan Dapertemen yang bersangkutan juga digeledah.

Tuturan di atas terkesan dilakukan secara emosional dan kemarahan. Pada tuturan (2) terkesan bahwa penutur tidak rela jika di kantor anak buahnya digeledah oleh KPK.

### **c. Protektif Terhadap Pendapat**

Seringkali ketika bertutur seorang penutur bersifat protektif terhadap pendapat. Hal ini dilakukan agar tuturan lawan tutur tidak dipercaya oleh pihak lain. Perhatikan contoh tuturan berikut!

(3) Silakan kalau mau banding. Kita enggak masalah. Sebab dari awal Tomy tidak melakukan perbuatan melawan hukum.

Tuturan di atas tidak santun karena penutur menyatakan dialah yang benar; dia memproteksi kebenaran tuturannya. lalu, menyatakan pendapat yang dilakukan lawan tuturnya salah.

#### **d. Sengaja Menuduh Lawan Tutur**

Acapkali penutur menyampaikan tuduhan dalam tuturannya. Kalau ini dilakukan tentu tuturannya itu menjadi tidak santun. Simak contoh (4) berikut!

(4) Pemerintah ngawur. Mbok ya tahu kondisi orang-orang seperti saya. Dengan solar Rp. 4.500,- perliter dan tarif Rp 2.000,- penumpang pada sepi karena memilih naik motor.

#### **e. Sengaja Memojokkan Mitra Tutur**

Adakalanya pertuturan menjadi tidak santun karena penutur dengan sengaja ingin memojokkan lawan tutur dan membuat lawan tutur tidak berdaya. Simak pertuturan (5) berikut!

(5) Ini merupakan kegagalan dari pemerintah SBY-JK. Dulu soal kenaikan harga BBM tahun 2005 berjanji tidak akan menaikkan harga BBM. Berarti dia mengingkari janjinya sendiri. Presiden sudah melakukan kebohongan dan layak *di-impeach*.

Tuturan di atas terkesan sangat keras karena adanya keinginan untuk memojokkan lawan tutur. Tuturan tersebut menjadi tidak santun dengan adanya tuturan, "ini merupakan kegagalan dari pemerintah SBY-JK", Dia mengingkari janji sendiri". Presiden sudah melakukan kebohongan politik dan layak *diimpeach*".

### **C. PENUTUP**

#### **Simpulan**

Kesantunan berbahasa tercermin dalam tatacara berkomunikasi lewat tanda verbal atau tatacara berbahasa. Ketika berkomunikasi, kita tunduk pada norma-norma budaya, tidak hanya sekedar menyampaikan ide yang kita pikirkan.

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. 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 dihadapan 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.

#### D. DAFTAR PUSAKA

- Chear, Abdul. 2000. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Renika Citpa.
- Chaer, Abdul dan Leonie Agustina. 2004. *Sosiolingustik*. Jakarta: PT. Rieneka Cipta.
- Eelen, Gino. 2001. *Kritik Teori Kesantunan (A Critique of Politeness Theories)*. Surabaya: Airlangga University Press.
- <https://pondokbahasa.wordpress.com/2008/11/23/kesantunan-berbahasa-indonesia-sebagai-pembentuk-kepribadian-bangsa/> *Kesantunan Berbahasa Indonesia sebagai Pembentuk Kepribadian Bangsa*. Diunduh tanggal 19 April 2016 Pukul 10.55 Wib.
- Muji. 2013. *Bahasa Menunjukkan Kepribadian Bangsa*. Artikel Kongres Bahasa Indonesia X. Jakarta.
- Muslich, Masnur. 2016. (online). *Kiprah dan Idealismenya*. <http://muslich-m.blogspot.co.id/2007/04/kesantunan-berbahasa-sebuah-kajian.html> diunduh tanggal 19 April 2016 Pukul 10.45 Wib.
- Pardi. *Bahasa dan Perilaku Santun Menuju Budaya Santun*. Prosiding Seminar Nasional. ISBN: 978-979-636-256-4.
- Rahardi, R. Kunjana. 2005. *Pragmatik Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Hartanti, Rosyidah. 2016. (online). *Etika Berbahasa*. <https://bahasauhamka.wordpress.com/2013/01/26/etika-berbahasa/diunduh> tanggal 20 April 2016 Pukul 18.55Wib.

