

## **BICARA SANTUN DAN KEBERHASILAN KOMUNIKASI**

FX. Sumarna, M.Pd

Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret

sumarnafransiscus@gmail.com

### **Abstrak**

Berbicara dengan menggunakan bahasa yang santun merupakan suatu realita perilaku secara urgen yang harus dilakukan oleh setiap individu dalam berkomunikasi dengan orang lain..Hal berkomunikasi demikian mesti selalu dilakukan penyampaian informasi dari orang yang satu (penutur) dengan orang lain (mitra tutur. Dalam realitanya perilaku manusia secara individu dapat dipastikan terjadi perbedaan dalam menggunakan bahasa, yaitu dari penggunaan bahasa yang satu untuk dibandingkannya dengan yang lainnya.

Bicara santun, orang yang satu menggunakan bahasa dengan santun bahkan sangat santun, akan tetapi ada juga individu lain berbahasa dengan tidak santun. Dalam hal ini baik untuk dilakukan seleksi, tentang kesantunanlah yang menjadi fokus harus dimunculkan Tujuan utama dari kesantunan berbahasa adalah memperlancar komunikasi. Oleh karena itu, dengan adanya pemakaian bahasa yang sengaja dibelit-belitkan, yang tidak tepat sasaran, ini tidak baik karena merupakan ketidaksantunan berbahasa. Untuk selanjutnya tentang keberhasilan berkomunikasi harus menjadi realita.

### **1. Latar Belakang**

Kesantunan dalam berbahasa merupakan wujud perilaku secara urgensial bagi setiap individu dalam menggunakan bahasa, hal demikian mesti selalu dilakukan pada saat orang-orang itu siap untuk berkomunikasi. Dalam realitanya perilaku manusia secara individu dapat dipastikan terjadi perbedaan dalam menggunakan bahasa, yaitu dari penggunaan bahasa yang satu untuk dibandingkannya dengan yang lainnya. Orang yang satu menggunakan bahasa dengan santun bahkan sangat santun, akan tetapi ada juga individu lain berbahasa dengan tidak santun. Masalah kesantunan berbahasa dalam berkomunikasi dengan orang lain, baik kalangan pejabat, teman sejawat atau memang kalangan secara umum baik kalau selalu menggunakan bahasa yang santun.

Sejalan dengan itu, ada sejumlah prinsip kesantunan berbahasa yang perlu dijadikan acuan. Kita tahu bahwa masyarakat kita untuk bangsa Indonesia ini sangat menjunjung tinggi terhadap perlunya kesantunan dalam berbahasa ini. Makna yang akan disampaikan tidak hanya terkait dengan pemilihan kata, tetapi juga tentang cara – cara penyampaiannya. Sebagai contoh, tentang pemilihan kata yang tepat, apabila disampaikan dengan cara kasar akan tetap dianggap kurang santun. Kesantunan memang amat penting di mana pun manusia itu berada. Setiap anggota masyarakat percaya bahwa kesantunan yang diterapkan mencerminkan budaya suatu masyarakat, termasuk kesantunan berbahasa. Apalagi setiap masyarakat selalu ada hierarkhi sosial yang dikenakan pada kelompok-kelompok anggota mereka. Hal ini terjadi karena mereka telah menentukan penilaian tertentu, misalnya, antara tua – muda, majikan – buruh, guru – murid, kaya – miskin, dan status lainnya. Selain itu, faktor konteks juga menyebabkan kesantunan perlu diterapkan. Suasana formal atau resmi sangat menekankan adanya kesantunan ini.

## 2. Permasalahan

Sejauhmana kesantunan berbicara menjadi sangat urgen dalam kehidupan orang berkomunikasi?

## 3. Pembahasan

Bahasa yang dimiliki dan digunakan oleh manusia tidak ada yang lebih baik atau lebih buruk. Seandainya ada bahasa yang sudah mampu mengungkapkan sebagian besar pikiran dan perasaan lebih dari bahasa yang lain, bukan karena bahasa itu lebih baik tetapi karena pemilik dan pemakai bahasa sudah mampu menggali potensi bahasa itu lebih dari yang lain. Jadi yang lebih baik bukan bahasanya tetapi kemampuan manusianya. Semua bahasa hakikatnya sama, yaitu sebagai alat komunikasi. Oleh karena itu, ungkapan bahwa bahasa menunjukkan bangsa tidak dimaksudkan untuk menyatakan bahwa bahasa satu lebih baik dari bahasa yang lain. Maksud dari ungkapan itu adalah bahwa ketika seseorang sedang berkomunikasi dengan bahasanya mampu menggali potensi bahasanya dan mampu menggunakannya secara baik, benar, dan santun merupakan cermin dari sifat dan kepribadian pemakainya

bahasa menentukan perilaku budaya manusia 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.

Dengan memunculkan sikap baik dengan berbahasa santun dan beretika juga bersifat relatif, tergantung pada jarak sosial berkomunikasi antara penutur dan mitra tutur. Selain itu, makna kesantunan dan kesopanan juga dipahami sama secara umum; sementara itu, kedua hal tersebut sebenarnya berbeda. Istilah sopan merujuk pada susunan gramatikal tuturan berbasis kesadaran bahwa setiap orang berhak untuk dilayani dengan hormat, sementara santun itu berarti kesadaran mengenai jarak social begitu dekat sebagaimana dilakukan oleh relawan atau pekerja social dengan mengutamakan pelayanan. Baiklah kalau keberadaan individu-individu selalu menentanghkan ketulusan dengan bekerja dengan bertindak sebagai pelayan. Pelayan dimaksud adalah bekerja untuk orang lain atau masyarakat banyak tanpa dengan harapan imbalan apa pun (aku datang untuk melayani bukan untuk dilayani). Bukankah orang yang bekerja tanpa pamrih itu termasuk dalam kategori yang lebih santun untuk dibandingkannya dengan berbahasa santun. Ada juga terjadi, dengan seseorang menggunakan bahasa yang kelihatan sangat santun, akan tetapi justru realita kemudian muncul sebagai jebakan yang menunjukkan tingkah kasar dan mengecewakan.

Apabila berbagai aturan atau norma-norma dalam tradisi lokal menanamkan kesantunan dalam berbahasa, mungkin belum terjadi pemilahan antara kesopanan (deference) dan kesantunan (politeness). Sebuah teori yang akan disuguhkan berikut ini adalah teori kesantunan berbahasa yang diadopsi dari tradisi moral Cina yang dikembangkan oleh Konfusius dan diteorisasikan oleh Goffman, Brown, dan Levinson. Teori yang diulas singkat ini, serta contoh-contoh dari data empiris diharapkan membuka cakrawala berfikir kita mengenai kesantunan berbahasa.

Kesantunan (politeness), kesopansantunan, atau etiket adalah tatacara, adat, atau kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. 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".

### **Pengertian Kesantunan**

#### a. Belajar dari para pakar

##### 1) Teori Kesantunan Brown dan Gilman (1968)

Tindak tutur kesantunan dipengaruhi oleh tipe peserta tutur. Peserta tutur dapat terdiri atas penutur yang lebih tinggi kedudukannya untuk dibandingkannya dengan mitra tutur, dapat sejajar, dapat pula mitra tutur lebih tinggi dibanding penutur. Demikian halnya dengan jarak social atau tingkat keakraban antara penutur dan mitra tutur.

##### 2) Teori Lakoff (1973)

Lakoff mengemukakan tiga syarat suatu tuturan itu santun atau tidak santun. Suatu tindak tutur memenuhi prinsip kesantunan harus memenuhi tiga kaidah, yaitu (1) jangan memaksakan kehendak (*don't impose*), (2) berikan pilihan (*give options*), dan (3) buatlah rasa nyaman, bersikaplah ramah (*make a feel good, be friendly*)

*Kaidah pertama, 'don't impose'* merupakan tindak tutur yang penuturnya tidak boleh menekan perasaan mitra tutur, menyakiti perasaan mitra tutur sehingga mitra tutur merasa terpaksa melakukan sesuatu.

*Kaidah kedua, 'Give options'* merupakan tindak tutur yang penuturnya member kebebasan kepada mitra tutur untuk menyampaikan sesuatu.

*Kaidah ketiga, 'make a feel good – be friendly'* merupakan inti dari kaidah kesantunan yang dikemukakan Lakoff. Tindak tutur yang dapat membuat rasa nyaman pada mitra tutur atau bersikap ramah kepada mitra tutur

##### 3) Teori kesantunan Leech (1993)

Leech (1993) memperkenalkan prinsip-prinsip kesantunan yang didasarkan pada bidal percakapan yang diperkenalkan oleh Grice, yaitu: (1) bidal kebijaksanaan (*tact maxim*), yang menyatakan bahwa kesantunan dapat dilakukan dengan *'meminimalkan ungkapan yang diyakini membebani atau merugikan orang lain; dan memaksimalkan ungkapan yang diyakini memberikan keuntungan orang lain'*. (2) Bidal kedermawanan (*generosiy maxim*), yang menyatakan bahwa kesantunan dapat dilakukan dengan *meminimalkan ungkapan yang diyakini menguntungkan diri sendiri, dan memaksimalkan ungkapan yang diyakini merugikan atau membebani diri sendiri* (3) Bidal pujian (*approbation maxim*), yaitu prinsip kesantunan dengan *meminimalkan ungkapan yang diyakini menunjukkan merendahkan orang lain, dan unghapan yang diyakini memberikan pujian kepada orang lain*. (4) Bidal kerendahan hati (*modesty maxim*), yaitu prinsip kesantunan dengan *'meminimalkan ungkapan memuji dirinya sendiri, dan memaksimalkan ungkapan yang merendahkan diri sendiri.'* (5) Bidal kesetujuan (*agreement maxim*), yang menyatakan *'meminimalkan ungkapan ketidak setujuan dirinya kepada orang lain, dan memaksimalkan ungkapan persetujuan kepada orang lain*. (6) Bidal simpati (*sympathy maxim*), yaitu prinsip kesantunan dengan *'meminimalkan antipati kepada orang lain dan memaksimalkan rasa simpati kepada orang lain antipathy*.

##### 4) Teori Kesantunan Brown dan Levinson (1992)

Sehubungan dengan pemikiran tentang tentang teori kesantunan yang disampaikan oleh Brown dan Levinson adalah Konsep Muka. Strategi dasar

bertutur, Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif dan Realisasi Kesantunan Samar-samar.

5) Teori Kesantunan Asim Gunarwan

Dua prinsip yang dikemukakan Geertz, yaitu kerukunan dan kurmat, dikembangkan oleh Asim Gunarwan menjadi empat bidal, yaitu Keempat bidal-bidal itu ialah; (1) *kurmat* 'hormat', (2) *andhap asor* 'rendah hati'; (3) *empan-papan* 'sadar akan tempat': dan (4) *tepa-slira* 'tenggang rasa'.

6) Teori Kesantunan Pranowo (2012)

Teori yang menguraikan tentang kesantunan masyarakat jawa, selain Asim Gunarwan dikemukakan oleh Pranowo (ef 2012:111-124) Ada lima (5) sifat/sikap kesantunan berbahasa masyarakat jawa, yaitu: (1) sifat andhap-asor 'rendah hati'; (2) sikap empan papan 'penyesuaian diri', (3) sikap njaga rasa 'menjaga perasaan'. (4) sikap wani ngalah luhur wekasane 'mau berkorban' dan (5) sikap mulat sarira hangrasa wani 'mawas diri'

b. Kesantunan adalah suatu yang sangat urgen

Kesantunan (politiness), kesopansantunan, atau etiket adalah tatacara, adat, atau kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. 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". Berdasarkan pengertian tersebut, kesantunan dapat dilihat dari berbagai segi dalam pergaulan sehari-hari.

Kesantunan memperlihatkan sikap yang mengandung nilai sopan santun atau etiket dalam pergaulan sehari-hari. Ketika orang dikatakan santun, maka dalam diri seseorang itu tergambar nilai sopan santun atau nilai etiket yang berlaku secara baik di masyarakat tempat seseorang itu mengambil bagian sebagai anggotanya. Ketika dia dikatakan santun, masyarakat memberikan nilai kepadanya, baik penilaian itu dilakukan secara seketika (mendadak) maupun secara konvensional (panjang, memakan waktu lama). Sudah barang tentu, penilaian dalam proses yang panjang ini lebih mengekalkan nilai yang diberikan kepadanya.

Kesantunan sangat kontekstual, yakni berlaku dalam masyarakat, tempat, atau situasi tertentu, tetapi belum tentu berlaku bagia masyarakat, tempat, atau situasi lain. Ketika seseorang bertemu dengan teman karib, boleh saja dia menggunakan kata yang agak kasar dengan suara keras, tetapi hal itu tidak santun apabila ditujukan kepada tamu atau seseorang yang baru dikenal. Mengecap atau mengunyah makanan dengan mulut berbunyi kurang sopan kalau sedang makan dengan orang banyak di sebuah perjamuan, tetapi hal itu tidak begitu dikatakan kurang sopan apabila dilakukan di rumah.

Kesantunan selalu bipolar, yaitu memiliki hubungan dua kutub, seperti antara anak dan orangtua, antara orang yang masih muda dan orang yang lebih tua, antara tuan rumah dan tamu, antara pria dan wanita, antara murid dan guru, dan sebagainya. Kesantunan tercermin dalam cara berpakaian (berbusana), cara berbuat (bertindak), dan cara bertutur (berbahasa).

### **Jenis Kesantunan**

Kesantunan berpakaian (sebagaimana orang berbusana, berdandan ngadi sarira), ada dua hal yang perlu diperhatikan. *Pertama*, berpakaianlah yang sopan di tempat umum, yaitu diantaranya dapat menghindari berbagai pakaian yang dapat merangsang

orang lain terutama lawan jenis, seperti pakaian tembus pandang (transparan), menampakkan bagian badan yang pada umumnya ditutup, contoh lain lagi rok yang terlalu mini atau terbelah terlalu tinggi. *Kedua*, berpakaianlah yang rapi dan sesuai dengan keadaan, yaitu berpakaian resmi pada acara resmi, berpakaian santai pada situasi santai, berpakaian renang pada waktu renang. Betapapun mahalannya pakaian renang, tidak akan sesuai apabila dipakai dalam suatu acara resmi.

Kesantunan perbuatan adalah tatacara bertindak atau gerak-gerik ketika menghadapi sesuatu atau dalam situasi tertentu. misalnya ketika menerima tamu, bertamu ke rumah orang, duduk di ruang kelas, menghadapi orang yang kita hormati, berjalan di tempat umum, menunggu giliran (*antre*), makan bersama di tempat umum, dan sebagainya. Masing-masing situasi dan keadaan tersebut memerlukan tatacara yang berbeda. Pada waktu makan bersama, misalnya, memerlukan kesantunan dalam cara duduk, cara mengambil makanan, cara makan atau mengunyah, cara memakai sendok, cara membersihkan mulut setelah makan, dan cara memakai tusuk gigi. Sekedar contoh terkait dengan kesantunan tindakan, misalnya tidaklah santun apabila kita berwajah murung ketika menerima tamu, duduk dengan "jigrang" ketika mengikuti kuliah dosen, bertolak pinggang ketika berbicara dengan orang tua, mendahului orang lain dengan bersenggolan badan atau ketika berjalan di tempat umum tanpa sebab, nyelonong ke loket ketika yang lain sedang *antre* menanti giliran, menguap selebar-lebarnya sambil mengeluarkan suara di depan orang lain, dan mencungkil gigi tanpa menutup mulut ketika sedang makan bersama di tempat umum.

Kesantunan berbahasa dicerminkan dalam tatacara berkomunikasi lewat tanda verbal atau tatacara berbahasa. Ketika berkomunikasi, kita tunduk pada norma-norma budaya, tidak hanya sekedar menyampaikan ide yang dipikirkannya. Tatacara berbahasa harus sesuai dengan unsur-unsur budaya yang ada dalam masyarakat tempat hidup dan dipergunannya 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.

Tatacara berbahasa demikian sangat penting diperhatikan bagi para peserta komunikasi (komunikator dan komunikan) demi kelancaran komunikasi. Oleh karena itu, masalah tatacara berbahasa ini harus mendapatkan perhatian, terutama dalam proses belajar mengajar bahasa. Dengan mengetahui tatacara berbahasa diharapkan orang lebih bisa memahami pesan yang disampaikan dalam komunikasi karena tatacara berbahasa bertujuan mengatur serangkaian hal yaitu : Apa yang sebaiknya dikatakan pada waktu dan keadaan tertentu. Ragam bahasa apa yang sewajarnya dipakai dalam situasi tertentu. Kapan dan bagaimana giliran berbicara dan pembicaraan selalu diterapkan. Bagaimana mengatur kenyaringan suara ketika berbicara. Bagaimana sikap dan gerak-gerik ketika berbicara. Kapan harus diam dan mengakhiri pembicaraan.

Tatacara berbahasa seseorang dipengaruhi norma-norma budaya suku bangsa atau kelompok masyarakat tertentu. Tatacara berbahasa orang Inggris berbeda dengan tatacara berbahasa orang Amerika meskipun mereka sama-sama berbahasa Inggris. Begitu juga, tatacara berbahasa orang Jawa berbeda dengan tatacara berbahasa orang Batak meskipun mereka sama-sama berbahasa Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa kebudayaan yang sudah mendarah daging pada diri seseorang berpengaruh pada pola berbahasanya. Itulah sebabnya kita perlu mempelajari atau memahami norma-norma budaya sebelum atau di samping mempelajari bahasa. Sebab, tatacara berbahasa yang mengikuti norma-norma budaya akan menghasilkan kesantunan berbahasa.

### **Keberhasilan Komunikasi**

Komunikasi harus dapat menumbuhkan kepuasan antara kedua belah pihak. Kepuasan ini akan tercapai apabila isi berita atau informasi itu dapat dimengerti oleh pihak komunikasi dan sebaliknya pihak komunikan bersedia menerima reaksi atau merespons kepada pihak komunikator.. Disamping itu, keberhasilan komunikasi juga berhubungan erat dengan situasi kondisi lingkungan saat saat komunikasi tu berlangsung. Komunikasi dengan suara yang harus dengan pendengaran, tentu saja informasi baik apabila terlaksana di luar keramaian.

Mendengarkan tentu berbeda dengan mendengar. Setiap orang yang normal tentu bisa mendengar, akan tetapi hanya sedikit orang yang memiliki kemampuan mendengarkan dengan baik. Mendengar adalah aktifitas fisiologis yang melibatkan indra pendengar, sementara “mendengarkan” melibatkan mental, hati, perhatian penuh, bahasa tubuh serta pertanyaan-pertanyaan yang bersifat menegaskan dan mengklarifikasi informasi.

Secara umum, setiap orang ingin selalu didengarkan dan tidak ada yang mau diabaikan. Dalam keseharian, adanya kecendrungan seseorang terlalu fokus pada kepentingan dirinya sehingga sulit merasakan permasalahan dan perasaan orang lain. Salah satu hal yang dibutuhkan untuk membangun komunikasi yang baik adalah kemampuan “mendengarkan”. Kemampuan ini perlu dilatih secara terus menerus dan membutuhkan kesabaran dan teknik pengendalian diri

Dalam kehidupan sehari-hari, bisa dirasakan ada orang yang enak diajak bicara dan terasa nyaman jika berkomunikasi dengan orang tersebut, tapi ada juga yang sebaliknya. Perasaan nyaman itu timbul salah satunya karna adanya perasaan “didengarkan”. Mendengarkan dan memberi perhatian penuh mungkin suatu hal yang kecil, tapi untuk orang lain bisa menjadi sesuatu yang berarti dan bernilai besar. Jika seorang anak lebih dekat dengan temannya, atau seorang siswa lebih terbuka pada gurunya daripada orangtuanya sendiri menjadi hal yang tidak aneh, bisa jadi teman-teman atau gurunya lebih bisa mendengarkan dan memahami si anak. Karna itu sebagai orang tua, marilah kita sama-sama berlatih untuk bisa mendengarkan dengan baik, sehingga kita bisa membangun komunikasi yang lebih sehat dan menyenangkan.

### **Kesimpulan**

Secara teoretis, semua orang harus berbahasa secara santun. Setiap orang wajib menjaga etika dalam berkomunikasi agar tujuan komunikasi dapat tercapai baik tanpa mengalami konflik. Bahasa merupakan alat untuk berkomunikasi dan saat menggunakan bahasa itu juga harus memperhatikan kaidah-kaidah berbahasa baik kaidah linguistik maupun kaidah kesantunan agar tujuan berkomunikasi dapat tercapai. Kaidah berbahasa secara linguistik yang dimaksud antara lain digunakannya kaidah bunyi, bentuk kata, struktur kalimat, tata makna secara benar agar komunikasi berjalan lancar. Setidaknya, jika komunikasi secara tertib menggunakan kaidah linguistik, mitra tutur akan menjadi begitu mudah dalam memahami informasi yang disampaikan oleh penutur.

Makna utama dari kesantunan berbahasa adalah memperlancar komunikasi. Oleh karena itu, dengan adanya pemakaian bahasa yang sengaja dibelit-belitkan, yang tidak tepat sasaran, atau yang tidak menyatakan yang sebenarnya karena enggan kepada orang yang lebih tua juga merupakan ketidaksantunan berbahasa. Kenyataan ini sering dijumpai di masyarakat karena terbawa oleh budaya “tidak terus terang” dan menonjolkan perasaan.

Dalam batas-batas tertentu masih bisa ditoleransi jika penutur tidak bermaksud mengaburkan komunikasi sehingga orang yang diajak berbicara atau mitra tutur tidak tahu apa yang dimaksudkannya. Dengan demikian agar komunikasi berhasil, hendaknya dipakai saluran-saluran komunikasi yang sudah biasa dikenal dan digunakan oleh umum, misalnya Media cetak, televisi dan telepon. Di samping itu, pengiriman berita atau informasi harus juga disesuaikan dengan kemampuan dan pengetahuan pihak penerima, janganlah menggunakan istilah-istilah yang mungkin tidak dimengerti oleh penerima informasi tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Austin, J.L. 1962. *How to Do Things with Words*. Cambridge: Harvard University Press.
- Brown, P. and Levinson, S. 1987: *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Huang, Yan. 2007. *Pragmatics*. New York : Oxford University Press inc.
- Kunjana Rahardi, R. 2002. *Pragmatik Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia* Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Levinson, Stephen. 1983. *Pragmatics*. Cambridge: CUP.
- Yule George. 1996. *Pragmatics*. Oxford. Oxford University Press.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Pragmatik* (penerjemah Indah Fajar Wahyuni). Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.