

TINDAK TUTUR DAN KESANTUNAN BERBAHASA DI KANTIN INSTITUT ILMU KESEHATAN BHAKTI WIYATA KEDIRI

Oleh:

Latifah Dwi Wahyuni

Program Pascasarjana Linguistik Deskriptif
UNS Surakarta

Abstrak

Komunikasi dapat terjadi di mana saja baik di pasar, di kampus, di kantin, di supermarket, di lingkungan tempat tinggal kita, dan sebagainya. Tulisan ini membahas tentang peristiwa tutur khususnya tindak tutur dan kesantunan di Kantin Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri. Peristiwa tutur atau tindak tutur tidak dapat dilepaskan dari makna dan konteks. Kajian yang berhubungan dengan makna dan konteks adalah kajian pragmatik. Dalam menciptakan tindak tutur yang harmonis dibutuhkan prinsip kesantunan dalam bertutur.

Kata kunci : *tindak tutur, kesantunan, kajian pragmatik*

A. PENDAHULUAN

Setiap proses komunikasi terjadilah peristiwa tutur dan tindak tutur dalam satu situasi tutur. Yang dimaksud dengan peristiwa tutur adalah berlangsungnya interaksi linguistik dalam satu bentuk ujaran atau lebih yang melibatkan dua pihak, yaitu penutur dan mitra tutur, dengan satu pokok tuturan, di dalam waktu, tempat, dan situasi tertentu. Seperti yang terjadi dalam keadaan sehari-hari; proses tawar menawar di pasar, rapat di gedung dewan, di kantin sekolah, percakapan di supermarket, di lingkungan tempat tinggal, dan sebagainya.

Tindak tutur berkaitan dengan makna atau maksud tertentu, kadang tidak seperti apa yang dibicarakan. Maksud atau makna yang terikat dengan konteks penggunaannya dikaji dalam ilmu pragmatik. Sehubungan dengan makna dan maksud penutur, Subroto menegaskan bahwa pragmatik dan semantik adalah aspek yang berbeda atau bagian yang berbeda dari studi yang sama, yaitu soal *meaning*. Baik pragmatik maupun semantik sama-sama mengkaji 'arti' namun dari sudut pandang yang berbeda. Semantik mengkaji arti lingual yang tidak terikat konteks, sedangkan pragmatik mengkaji 'arti' yang disebut '*the speaker's meaning*' atau arti menurut tafsiran penutur yang disebut 'maksud'. Arti menurut tafsiran penutur atau maksud sangat bergantung konteks, Edi Subroto, (2011: 8). Oleh sebab itu, konteks sangat penting dalam memahami maksud sebuah tuturan karena maksud tersebut bergantung pada konteks dimana dan bagaimana suatu tuturan dituturkan.

Tindak tutur menurut Searle (dalam Rahardi, 2005 : 36) ada lima jenis tindak tutur yang masing-masing memiliki fungsi komunikatif. Kelima macam bentuk tuturan, yaitu (1) asertif (*assertives*), yakni bentuk tuturan yang mengikat penuturnya kepada kebenaran proposisi atas apa yang diungkapkannya, misalnya: menyatakan, membual, mengeluh, mengklaim, menyebutkan. (2) Direktif (*directives*), yakni bentuk tutur yang dimaksudkan penuturnya untuk membuat pengaruh agar si mitra tutur melakukan tindakan, misalnya memesan, memerintah, memohon, menasihati, dan rekomendasi. (3) Ekspresif (*expressives*) adalah bentuk tuturan yang berfungsi untuk menyatakan atau menunjukkan sikap psikologis penutur terhadap suatu keadaan, misalnya berterima kasih, memberi selamat, memuji, dan belasungkawa. (4) Komisif (*Commissives*), yakni bentuk tutur yang berfungsi untuk menyatakan janji atau penawaran,

misalnya berjanji, bersumpah, dan menawarkan sesuatu. Dan (5) Deklarasi (*declarations*), yakni bentuk tutur yang menghubungkan isi tuturan dengan kenyataannya, misalnya berpasrah, memecat, membaptis, memberi nama, mengangkat, mengucilkan, dan menghukum.

Dalam dunia perdagangan, penjual juga harus mampu melayani pembeli dengan kata-kata sesantun mungkin. Hal tersebut dimaksudkan, dengan bahasa dan perilaku santun yang ditunjukkan penjual tersebut pembeli akan merasa lebih nyaman dan dihargai dengan pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, seorang penjual dituntut untuk mampu mempertimbangkan kata-kata yang santun agar perasaan tersinggung pembeli atau mitra tutur. Pada dimensi inilah dibutuhkan prinsip-prinsip kesantunan agar dapat menjaga hubungan baik antara penutur dan mitra tutur. Leech (1993:206—207) mengelompokkan prinsip kesantunan menjadi enam maksim, yaitu (1) maksim kearifan, (2) maksim kedermwanaan, (3) maksim pujian, (4) maksim kerendahan hati, (5) maksim pemufakatan, dan (6) maksim simpati.

Berpijak dari teori-teori di atas dalam tulisan ini membahas tentang tindak tutur dan kesantunan yang digunakan oleh pedagang dan pembeli di Kantin Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri. Ketertarikan penulis dalam meneliti tindak tutur di kantin tersebut karena dalam peristiwa tutur tersebut partisipan beragam dari mahasiswa, dosen, staf, dan juga pasien dari Fakultas Kedokteran Gigi. Harapan penulis dapat mendeskripsikan masing-masing tindak tutur khususnya tindak tutur direktif dan kesantunan dalam situasi dan peristiwa tutur yang berbeda.

B. METODE

Penelitian ini tergolong penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Mahsun (2005:233), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata bertujuan untuk memahami fenomena sosial termasuk fenomena kebahasaan. Metode deskriptif menjelaskan data atau objek secara natural, objektif, dan faktual (Ibnu, dkk, 2003:8). Metode deskriptif dipilih karena metode ini dapat memberikan gambaran yang cermat mungkin mengenai individu, keadaan bahasa, gejala atau kelompok tertentu.

Data penelitian ini adalah tuturan tiga orang penutur di kantin Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri dalam proses jual beli pada pukul 09.05 WIB, hari Jumat, 13 Desember 2013. Data yang diteliti adalah tindak tutur dan kesantunan berbahasa dalam peristiwa tutur tersebut. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah teknik rekam dan teknik catat. Data diperoleh secara langsung dengan merekam dialog atau tuturan penjual dan pengunjung dalam kantin Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri saat proses jual beli berlangsung. Setelah data terkumpul, dilakukan penganalisisan data.

Tujuan adalah suatu hasil yang diharapkan setelah dilakukan penelitian karena dengan tujuan ini penelitian akan terarah menuju suatu sasaran yang diharapkan. Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis adalah mendeskripsikan tindak tutur yang ada di Kantin Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri dan mendeskripsikan situasi tindak tutur dan kesantunan dengan berbagai partisipan yang berbeda di Kantin Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu (1) deskripsi jenis tindak tutur di kantin Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri dan (2) kesantunan berbahasa antara penjual dan pembeli dalam peristiwa tutur jual beli di kantin Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri.

1. Deskripsi jenis tindak tutur yang ada di di Kantin Institut Ilmu Kesehatan

Bhakti Wiyata Kediri

Deskripsi jenis tindak tutur yang ada di kantin IIK Bhakti Wiyata Kediri merupakan penggambaran bagaimana jenis-jenis tindak tutur yang terjadi di dalam kantin tersebut. Jenis-jenis tindak tutur .(seperti dijelaskan dalam bab sebelumnya)

Data pertama

Konteks tuturan : Tuturan ini terjadi di kantin no 2 pada terjadi antara penjual (Ibu kantin) dengan pembeli (Dosen IIK Bhakti Wiyata Kediri) dalam situasi santai.

- Pembeli : “Makan, Bu. (data 1)
 Ibu Kantin : “Makan pakai apa, Pak?” (Data 2)
 Pembeli : “Pakai sayur bayam dan ayam goreng.” (data 3)
 Ibu Kantin : “Ayamnya dada atau paha?” (data 4)
 Ibu Kantin : “Paha.” (data 5)
 Ibu Kantin : “Paha atas atau bawah?” (data 6)
 Pembeli : “Paha bawah di Meja 6” (data 7)
 Ibu Kantin : “ Iya Pak, minumannya?” (data 8)
 Pembeli : “ es teh.” (data 9)
 Ibu Kantin : “Iya ditunggu, Pak. *Monggo pinarak rumiyen.*” (data 10)

- Data (1) (tindak tutur asertif menyatakan)
 Data (2) (tindak tutur direktif bertanya)
 Data (3) (tindak tutur asertif menyatakan)
 Data (4) (tindak tutur direktif bertanya)
 Data (5) (tindak tutur asertif menyatakan)
 Data (6) (tindak tutur direktif bertanya)
 Data (7) (tindak tutur asertif menyatakan)
 Data (8) (tindak tutur direktif bertanya)
 Data (9) (tindak tutur asertif menyatakan)
 Data (10) (tindak tutur asertif memberi tahu)

Analisis Data 1

Bahasa yang digunakan penutur di sini termasuk ragam bahasa nonformal. Nada suara yang digunakan dalam menyampaikan pemesanan makanan dengan menggunakan nada suara yang santai serta tuturan-tuturan yang penuh makna lugas. Pada akhir pembicaraan, mitra tutur menyisipi dengan bahasa tidak formal (berasal dari bahasa daerah). Itu terjadi ketika mitra tutur mengakhiri pembicaraan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa mitra tutur lebih menghormati penutur karena bahasa yang dipakai adalah bahasa Jawa Krama. Data pertama di atas menampilkan tindak tutur asertif dan direktif, tuturan tersebut dua arah tanpa ada partisipan lain yang terlibat di dalamnya.

Data Kedua

Konteks tuturan : Tuturan ini terjadi di kantin no 2 pada terjadi antara penjual (Ibu kantin) dengan pembeli (mahasiswa IIK Bhakti Wiyata Kediri) dalam situasi santai.

- Ibu Kantin : “Waduh lama ga ke sini Ibu sampai kangen.” (data 11)
 “ Gimana pesan apa ini? (data 12)
 Pembeli : “Biasa Bu nasgor.” (data 13)

- Ibu Kantin : “Nasgor pake ceplok, pedes kan?” (data 14)
 Pembeli : “Iya Bu, mantaf masih ingat selalu.” (data 15)
 Ibu Kantin : “Pasti Nak (data 16), terus ma es milo kan ?” (data 17)
 Pembeli : “Benul Bu, seratus untuk Ibu.” (data 18)
 Ibu Kantin : “ Iyalah, selalu ingat.” (data 19) (jawab Ibu kantin dan pembeli sambil tertawa)
 Pembeli : “ Bayar sekalian Bu. “ (pembeli mengeluarkan uang) (data 20)
 Ibu Kantin : “Siap, ditunggu Nak. “(data 21)

- Data (11) (tindak tutur asertif membual)
 Data (12) (tindak tutur direktif bertanya)
 Data (13) (tindak tutur asertif menyatakan)
 Data (14) (tindak tutur direktif bertanya)
 Data (15) (tindak tutur ekspresif memuji)
 Data (16) (tindak tutur asertif menyatakan)
 Data (17) (tindak tutur direktif bertanya)
 Data (18) (tindak tutur ekspresif memuji)
 Data (19) (tindak tutur asertif menyatakan)
 Data (20) (tindak tutur asertif memberi tahu)
 Data (21) (tindak tutur asertif memberi tahu)

Analisis Data 2

Bahasa yang digunakan penutur di sini termasuk ragam bahasa nonformal. Nada suara yang digunakan dalam menyampaikan pemesanan makanan dengan menggunakan nada suara yang santai serta tuturan bermakna lugas dan penuh keakraban. Hal itu terjadi ketika mitra tutur menggunakan bahasa – bahasa yang akrab pembicaraan tersebut. Misalnya mitra tutur menggunakan kata ‘kangen’, ‘benul’, ‘mantaf’, dan juga ‘siap’ yang digunakan penutur menunjukkan keakraban antara penutur dan mitra tutur. Selain itu, keakraban juga ditunjukkan dengan mengertinya mitra tutur akan kegemaran penutur. Jadi, suasana lebih santai dan akrab. Data kedua ini terdapat situasi tutur yang lebih akrab sehingga ditemukan tiga jenis tindak tutur asertif, direktif, dan ekspresif. Dalam tindak tutur ekspresif ini menunjukkan kedekatan atau keakraban antara penutur dan mitra tutur dalam suatu peristiwa tutur.

2.2 Kesantunan Berbahasa antara Penjual dan Pembeli dalam Peristiwa Tutur Jual Beli di kantin Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri

Kantin Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri adalah sebuah kantin yang berjejer penjual dengan berbagai macam dagangannya. Penelitian ini memfokuskan pada kantin nomor 2 karena kantin tersebut yang paling banyak dikunjungi. Para pengunjung kantin ini tidak hanya mahasiswa, tetapi juga para dosen dan karyawan, serta para pasien Fakultas Kedokteran Gigi. Data yang telah dianalisis di atas menggambarkan situasi yang berbeda, terdapat keunikan tersendiri.

Keunikan yang tergambar dari tuturan analisis di atas adalah antara penutur dan mitra tutur yang berbeda statusnya dalam lingkungan Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri mempunyai tindak tutur dan kesantunan tersendiri. Pada data pertama menunjukkan petutur lebih santun dalam bertutur dengan mitra tutur. Hal itu disebabkan penutur adalah seorang dosen di lingkungan Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri walaupun suasana tergolong santai. Tuturan tersebut menggunakan norma tertentu dan pilihan katanya juga lebih santun. Ini menggunakan maksim penghargaan, penjual bertanya kepada pembeli dan ditanggapi dengan

sangat baik bahkan disertai dengan penghargaan kepada pembeli. Kesantunan dengan maksim Penghargaan itu dapat dilihat akhir tuturan antara penutur dan mitra tutur beralih kode menjadi bahasa Jawa Krama.

Pada data kedua penutur dan mitra tutur terlihat akrab. Hal ini ditandai dengan menggunakan diksi-diksi keakraban dalam tuturan tersebut. Ini dapat ditunjukkan dengan tindak tutur ekspresif, misalnya penggunaan kata kangen ini menunjukkan suatu keakraban antara kedua penutur tersebut. Karena kata 'kangen' itu tidak mungkin diucapkan pada waktu mitra tutur berbicara dengan dosen (seperti data pertama). Selain itu, antara mitra tutur dan penutur hubungan sudah terjalin lama karena ditandai dengan mengertinya kebiasaan penutur dalam pesanan atau komposisi pesanan. Dalam tuturan tersebut terbentuklah keakraban antara keduanya. Semua itu dapat tergambar dengan jelas melalui tuturan di atas. Pada tuturan tersebut menggunakan maksim penghargaan ini ditandai dengan adanya tanggapan yang sangat baik bahkan disertai dengan pujian kepada pembeli atau mitra tutur. Mitra tutur adalah seorang yang sering makan di kantin tersebut, atau biasanya dikatakan seorang pelanggan jika dalam dunia perdagangan.

Dari data pertama dan kedua tergambar norma yang berbeda-beda dalam tuturan tersebut. Data pertama penutur dan mitra tutur berkomunikasi dalam situasi santai, tetapi mitra tutur lebih santun dalam berbahasa, ditunjukkan dengan diksi-diksi yang digunakan mitra tutur untuk bertanya kepada penutur. Antara penutur dan mitra tutur terkesan kurang akrab tergambar dalam dialog tersebut, juga penggunaan bahasa Jawa Krama menunjukkan bahwa mitra tutur lebih menghormati penutur. Salah satu alasan yang bisa diterima karena status sosialnya penutur lebih tinggi. Data kedua penutur dan mitra tutur berkomunikasi dalam situasi santai, tetapi mitra tutur lebih akrab dengan penutur. Dalam berbahasa diksi yang digunakan menunjukkan keakraban pada keduanya. Mitra tutur adalah orang yang sudah lama kenal penutur ditunjukkan dari dialog-dialog di atas. Juga mitra tutur lebih paham dengan kegemaran penutur, tanpa diminta mitra tutur sudah tahu apa yang menjadi kegemarannya dalam hal makanan yang dipesannya. Jadi, antara data pertama dan kedua mempunyai norma dan keunikan tersendiri. Juga tuturan dapat berubah tergantung pada status sosial penutur dan mitra tutur itu sendiri.

C. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Tuturan di Kantin Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri mempunyai keunikan tersendiri. Jenis tuturan yang ada dalam tuturan itu berbeda-beda tergantung siapa yang terlibat dalam tuturan tersebut. Dalam tuturan di kantin tersebut jika mitra tutur adalah dosen atau karyawan atau pasien atau mahasiswa terjadi perbedaan tindak tutur yang mendasar. Jika mitra tutur (dosen atau karyawan), penutur akan menggunakan bahasa atau diksi yang tepat sehingga dalam tuturan tercipta sebuah kesantunan, misalnya ditambah dengan campur kode bahasa Jawa Krama. Bahasa Jawa Krama ini digunakan untuk menunjukkan kesantunan pada mitra tutur yang dihormati. Konteks berbeda jika penutur mahasiswa, mitra tutur lebih akrab. Ini tergambar dari diksi-diksi yang digunakan dalam tuturan tersebut. Baik penutur maupun mitra tutur menggunakan diksi yang menunjukkan keakraban antara keduanya. Tuturan antara mahasiswa dan Ibu kantin juga menunjukkan bahwa mahasiswa tersebut sudah menjadi pelanggan di kantin tersebut. Tergambar jelas dalam tuturan bahwa tindak tutur dan kesantunan antara mitra tutur dan penutur mempunyai hubungan keakraban yang sudah lama terjalin. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tindak tutur ekspresif dari data kedua.

Tuturan akan berbeda-beda dalam suatu penggunaan bahasa tergantung pada situasi dan kondisi antara penutur dan mitra tutur. Setelah melakukan penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Tindak tutur dan kesantunan yang terbentuk dalam Kantin Institut Ilmu

Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri berbeda-beda sesuai dengan siapa partisipan yang terlibat dalam tuturan tersebut.

2 Saran

Beberapa saran dari penulis untuk penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan tindak tutur dan kesantunan di antaranya:

- Penulis berharap ada penelitian lain mengembangkan penelitian tindak tutur dan kesantunan dengan pendekatan Pragmatik dalam ruang lingkup yang lebih besar
- Penulis berharap ada penelitian tindak tutur menggunakan pendekatan lain selain dengan pendekatan Pragmatik.

Dalam penulis ini penulis menyadari bahwa masih banyak keterbatasan penulis dalam menguraikan permasalahan yang ada karena terkait referensi atau buku-buku penunjang yang terbatas dan juga keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Chaer, Abdul dan Leonie Agustina. 2010. *Sosiolinguistik Perkenalan Awal*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ibnu, Suhadi dkk. 2003. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Malang: Lembaga Penelitian Universitas Negeri Malang.
- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-prinsip Pragmatik* (Terjemahan oleh M. D. D Oka). Jakarta: UI Press.
- Mahsun. 2005. *Metode Penelitian Bahasa: Tahapan, Strategi, Metode, dan Tekniknya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rahardi, Kunjana. 2005. *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Subroto, Edi D. 2011. *Pengantar Studi Semantik dan Pragmatik*. Surakarta: Sebelas Cakrawala Media
- Sumarsono. 2013. *Sosiolinguistik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.