



## Bentuk, Faktor, dan Skala Kesantunan dalam Penyampaian Maksud

Wahyudi Joko Santoso  
Universitas Negeri Semarang  
wahyudibsa@yahoo.co.id

### Abstrak

Kesantunan berbahasa merupakan salah satu aspek penting dalam kelancaran berkomunikasi dan tercapainya maksud yang ingin disampaikan penutur kepada mitra tuturnya karena tidak jarang terjadi pelanggaran maksim kesantunan di dalam praktik berbahasa. Hal itu patut disayangkan karena sia-sialah tujuan berkomunikasi, yakni tercapainya pesan kepada mitra tutur dengan baik (tanpa ada pihak yang dirugikan). Fokus tulisan ini adalah mengungkap lebih jauh perihal bentuk kesantunan, faktor-faktor yang menentukan kesantunan, strategi yang digunakan, dan skala pengukurannya. Sumber data penelitian ini berasal dari percakapan via short message service (SMS). Metode penyediaan data yang dipakai adalah metode penyimakan dan metode padan sebagai metode analisis data. Hasil penelitian ini adalah (i) bentuk-bentuk kesantunan berbahasa cukup variatif di dalam bahasa baik dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal, (ii) kevariatifan itu dapat terjadi pada peristiwa tutur dengan status sosial para peserta tutur yang simetris dan asimetris, (iii) dari segi penggunaan strategi kesantunan, ada temuan yang menarik, yakni status sosial peserta tutur yang tidak simetris menggunakan strategi 2: kurang sopan. Sebaliknya, peserta tutur dengan status sosial yang simetris malah menggunakan strategi 3: lebih sopan, dan (iv) skala kesantunan yang dipakai oleh para peserta tutur pun juga menarik, yakni (a) peserta tutur (mahasiswa S-2) lebih santun dibandingkan peserta tutur (mahasiswa S-1) dan (b) peserta tutur (dosen/kolega) juga menggunakan skala yang lebih santun bila dibandingkan mahasiswa S-1.

**Kata kunci:** kesantunan, bentuk, factor penentu, strategi, skala kesantunan, maksud

### Pendahuluan

Bila kita berinteraksi dengan mitra tutur, terdapat hal-hal di luar bahasa yang mempengaruhi pemahaman kita pada hal di dalam bahasa. Untuk memahami apa yang terjadi di dalam sebuah percakapan, misalnya, kita perlu mengetahui siapa saja yang terlibat di dalamnya, bagaimana hubungan dan jarak sosial di antara mereka, atau status relatif di antara mereka (Kushartanti, 2005). Hal itu dapat dilihat pada contoh (1) dan (2) berikut.

(1) A: *Setelah itu, kerjakan yang ini!*

B: *Baik Bapak.*

(2) A: *Koq diam aja? Bantuin ini dong!*

B: *Sabar dikit kenapa, sih!*

Sebagai penutur asli bahasa Indonesia, kita akan dengan mudah mengatakan bahwa di dalam penggalan percakapan (1), status sosial A lebih tinggi dari B (hubungan sosial mereka bersifat asimetris) sedangkan di dalam penggalan (2) A dan B memiliki kedudukan atau jarak sosial mereka relatif sama (hubungan sosial mereka bersifat simetris). Dilihat dari skala kesantunan Leech (1988), A pada contoh (1) dan (2) menggunakan skala pilihan (*optionality scale*) dengan tidak memberikan pilihan (*option*) kepada si mitra tutur. Penutur sama sekali tidak

memberikan kemungkinan memilih bagi mitra tutur sehingga tuturan tersebut dianggap tidak santun.

Sebuah interaksi sosial akan terjalin dengan baik jika ada syara-syarat tertentu terpenuhi, salah satunya adalah kesadaran akan bentuk sopan santun. Bentuk kesantunan dapat diungkapkan dengan berbagai hal, misal dengan penggunaan pronomina tertentu dalam percakapan. Di dalam bahasa Indonesia kita jumpai pronomina *Anda* dan *Beliau* untuk menghormati orang yang diajak berbicara. Di dalam bahasa Prancis dikenal pronomina *tu* 'kamu' dan *vous* 'anda.' *Vous* lebih sopan dari pada *tu*, dan sebaliknya.

Bentuk lain untuk mengungkapkan kesantunan adalah pengungkapan suatu maksud dengan cara tidak langsung. Dilihat dari segi kelangsungan (*directness*) tindak tutur, Searle (dalam Parker, 1986) dalam karyanya yang berjudul *Linguistics for Non-Linguists* menggolongkan jenis tindak tutur menjadi dua, yaitu tindak tutur langsung dan tindak tutur tidak langsung. Contoh berikut menunjukkan ketidaklangsungan pengungkapan maksud tersebut.

(3) A : *Selamat pagi Ibu. Apa kabar? Ibu, kapan Ibu ada waktu untuk konsultasi?*

B: *Minggu ini Ibu sibuk banget. Minggu depan ya?*

A: *Kira-kira hari apa Ibu?*

B: *Jumat, sekitar jam 9.*

A: *Baik Ibu. Terima kasih. Selamat siang!*

Di dalam penggalan percakapan tersebut, si A mengungkapkan maksudnya dengan cara tidak langsung, yaitu dengan kalimat Tanya, bukan kalimat perintah. Adapun B secara tidak langsung pula menolak untuk memberikan bimbingan minggu ini. Dia sama sekali tidak mengatakan *tidak bisa* tetapi si A sudah memahami bahwa si B yang menolak untuk membimbing dirinya. Tuturan *Kira-kira hari apa Ibu* juga bentuk ketidaklangsungan pengungkapan maksud si A yang tidak ingin mengungkapkan maksudnya secara langsung, misal hari Selasa atau Rabu. Ucapan *terima kasih* di atas ini juga merupakan bentuk kesantunan si A yang ia tunjukkan kepada dosennya yang sudah menyediakan waktu, pikiran, tenaganya untuk membimbingnya walaupun tidak dalam waktu dekat (minggu ini). Apabila dilihat dari skala kesantunan Leech di atas, A pada contoh (3) menggunakan skala pilihan (*optionality scale*) dengan memberikan memberikan pilihan, yakni hari dan jam yang longgar kepada B sehingga tuturan tersebut dianggap santun.

Di dalam tulisan ini, akan dibahas perihal kesantunan dalam menyampaikan maksud kepada mitra tutur, bentuk kesantunan, faktor-faktor ekstralingual yang ikut berperan menentukan kesantunan berbahasa, strategi kesantunan, dan skala kesantunan yang dapat dipilih peserta tutur.

## **Landasan Teori dan Metode**

### **Interaksi dan Kesantunan**

Dalam berinteraksi, terdapat beberapa hal di luar bahasa yang turut menentukan bentuk kesantunan berbahasa. Aspek kesantunan ini sangat penting

diperhatikan supaya maksud yang ingin dicapai dapat berjalan (tercapai) dengan baik. Aspek-aspek ekstralingual yang perlu diketahui tersebut, antara lain, siapa saja yang terlibat di dalam interaksi tersebut, bagaimana hubungan dan jarak sosial di antara mereka, atau status relatif di antara mereka, latar terjadinya peristiwa tutur, tujuan yang ingin dicapai, saluran yang digunakan, cara pengungkapan suatu maksud, dan sebagainya (Hymes, 1985). Semakin dekat hubungan dan jarak sosial peserta tutur, maka akan semakin tidak santun tuturan mereka. Sebaliknya, semakin jauh hubungan dan jarak sosial peserta tutur, maka akan semakin santunlah tuturan mereka. Kecuali itu, penanda kesantunan juga dinyatakan dengan adanya semacam “pembuka” atau “prolog” sebelum masuk kepada penyampaian maksud yang sebenarnya, misal menyampaikan *Selamat Pagi/Siang/Sore, permohonan maaf/penyesalan*, dan sejenisnya; menyampaikan apresiasi (penghargaan) kepada mitra tutur, misal *terima kasih sebelumnya*. Di samping, faktor eksternal juga terdapat faktor internal, misal (1) penggunaan pronomina tertentu dalam percakapan. Di dalam bahasa Indonesia dijumpai beberapa pronomina yang menandakan tingkat kesantunan, misal *aku, saya, kamu, kau, engkau, anda, dia, beliau*. Secara wajar, untuk menghormati orang mitra tutur, bentuk *aku* kurang sopan dari pada *saya*; bentuk *kamu* kurang sopan dibandingkan dengan *anda*; bentuk *dia* kurang sopan dibandingkan dengan *beliau*. Di dalam bahasa Prancis dijumpai pronomina *tu* ‘kamu’ dan *vous* ‘anda.’ (2) penggunaan bentuk yang lebih panjang (lengkap), misal *Mat pagi Pak* dirasa kurang santun bila dibandingkan dengan *Selamat pagi Bapak*; *Pa kabar Pak Budi* dirasa kurang santun bila dibandingkan dengan *Apa kabar Bapak Budi*, dst. (Bandingkan dengan Kushartanti, 2005 dan Santoso, 2013).

### **Strategi Kesantunan**

Brown dan Levinson (1978) sebagaimana dikutip Wijana (1996) mengelompokkan 4 (empat) strategi linguistik yang berbeda-beda untuk menyatakan kesantunan dalam bertutur sapa. Strategi 1: kurang sopan (digunakan kepada teman akrab), strategi 2: agak sopan (digunakan kepada teman yang tidak/belum akrab), strategi 3: lebih sopan (digunakan kepada orang yang belum dikenal), strategi 4: paling sopan (digunakan kepada orang yang berstatus sosial lebih tinggi). Keempat strategi itu harus dikaitkan dengan 3 (tiga) parameter pragmatik. Ketiga parameter pragmatik tersebut adalah (1) tingkat jarak sosial, (2) tingkat status sosial, (3) tingkat peringkat tindak tutur.

Tingkat jarak sosial (*distance rating*) berkenaan dengan parameter perbedaan umur, jenis kelamin, dan latar belakang sosiokultural, misal penggunaan bentuk pronomina *kamu* oleh seorang anak atau mahasiswa untuk menyapa orang tua (dosen) dinilai tidak sopan; tingkat status sosial (*power rating*) berkenaan dengan kedudukan yang asimetrik antara penutur dan mitra tutur di dalam peristiwa tutur, misal di ruang kuliah, seorang dosen memiliki kedudukan lebih tinggi dari pada seorang polisi; dan tingkat peringkat tindak tutur (*rank rating*) berkenaan

dengan kedudukan relatif tindak tutur yang satu dengan tindak tutur yang lain, misal meminjam mobil tetangga dalam situasi darurat dirasa lebih sopan dibandingkan dengan dalam situasi yang wajar.

### **Skala Pengukuran Kesantunan**

Leech (1983) menentukan peringkat kesantunan sebuah tuturan dengan memanfaatkan setiap maksim interpersonal. Kelima macam skala pengukur kesantunan Leech dijelaskan sebagai berikut.

Pertama, *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.

Kedua, *optionality scale* atau skala pilihan, menunjuk pada 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 makin santunlah tuturan itu. Sebaliknya, apabila pertuturan itu sama sekali tidak memberikan kemungkinan memilih bagi si penutur dan si mitra tutur, tuturan tersebut akan dianggap tidak santun.

Ketiga, *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.

Keempat, *authority scale* atau skala keotoritasan menunjuk kepada hubungan status sosial antara penutur dan mitra tutur yang terlibat dalam pertuturan. Semakin jauh jarak otoritas (*authority scale*) antara penutur dan mitra tutur, tuturan yang digunakan akan cenderung menjadi semakin santun dan sebaliknya, semakin dekat jarak otoritas antara penutur dan mitra tutur, tuturan yang digunakan akan cenderung menjadi semakin tidak santun.

Kelima, *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. Dengan perkataan lain, tingkat keakraban hubungan antara penutur dengan mitra tutur sangat menentukan peringkat kesantunan tuturan yang digunakan dalam bertutur.

## Metode Penelitian

Untuk kepentingan analisis di samping adanya teori juga dibutuhkan data. Sumber data dalam tulisan ini adalah berupa penggalan-penggalan dialog yang berasal dari *hand phone* peneliti yang diperoleh dengan metode penyimakan dengan teknik dasar “penyadapan” dan dengan teknik lanjutan “teknik simak bebas libat cakap” (SBLC) dan teknik ”catat”.

Untuk mengkaji permasalahan yang sudah dirumuskan pada bagaian pendahuluan di atas, digunakan metode padan dengan teknik dasar pilah unsur penentu (PUP) beserta teknik lanjutan yang berupa teknik hubung banding menyamakan dan membedakan, yakni menyamakan dan membedakan penggunaan kesantunan berbahasa oleh peserta tutur (Sudaryanto, 1995).

## Pembahasan

Dalam bagian ini akan dibahas lebih lanjut perihal kesantunan berbahasa yang mencakup bentuk dan faktor yang ikut berperan menentukan kesantunan, strategi kesantunan, dan skala pengukuran kesantunan. Untuk lebih jelasnya, perhatikanlah contoh (1) berikut ini.

- (1) **Konteks: Seorang mahasiswi S-2 mengirim SMS kepada dosennya. Maksud SMS tersebut adalah yang bersangkutan ingin membuat janji bimbingan proposal tesisnya**

*Mhswi: Selamat siang pak. Ini Arum mahasiswa dikdas bahasa Indonesia, saya mau bimbingan proposal tesis. Bapak longgarnya hari dan jam berapa? Terima kasih sebelumnya pak.*

*Dosen: Senin pk. 11 sy ngajar di pasca*

*Mhswi: Pak, semisal saya menemui sesudah bapak ngajar pripun?*

*Dosen: Bisa mbak, sy berakhir pk 13.*

*Mhswi: Nggih pak, bapak ngajar di gedung apa?*

***Dosen: ... (belum sempat menjawab)***

*Mhswi: Selamat siang pak, maaf pak mengganggu. Saya mau tanya, selesai mengajar jam berapa pak ? saya mau bimbingan proposal pak, arum mahasiswa dikdas bahasa indonesia*

*Dosen: Maaf mbak bp lupa. Sy sdh di kampus Sekaran b4*

*Mhswi: Pak, bisa ada waktu lagi kapan?*

*Dosen: Mbak arum bs ke kampus Sekaran*

*Mhswi: Maaf pak, saya masih kuliah. Selain hari ini bapak ngajar di kampus pasca hari apa? Maaf pak sebelumnya*

*Dosen: Sabtu pagi*

*Mhswi: Nggih pak, sabtu jam berapa?*

*Dosen: Jam 7.30 s.d. 10. Atau bsk mbak arum bs ke Sekaran sktr pk 11*

*Mhswi: Sabtu saja pak, maaf pak besok saya ada kuliah dari pagi sampai sore di pps. Terima kasih pak, dan mohon maaf sebelumnya*

*Dosen: OK*

- (2) **Konteks: Seorang mahasiswa S-2 mengirim SMS kepada dosennya. Maksud SMS tersebut adalah yang bersangkutan ingin konfirmasi perkuliahan Kajian Wacana yang biasa berlangsung setiap Sabtu pagi.**

*Mhswa : Selamat siang, Pa Wahyudi. Nyuwun sewu, saya mau konfirmasi perkuliahan Kajian Wacana karena besok Sabtu, 15 Nov 2014 Prodi mengadakan seminar nasional dan kami diwajibkan untuk*

*mengikuti seminar tersebut. Bagaimana Pak ? Idris komting pend. Bhs. Indonesia S-2 rombel khusus smtr 3.*

*Dosen : Mas bp tugas di Lombok sampai bsk. Minggu dpn kuliah 2x. Tolong diatur waktunya.*

*Mhswa: Siap, Pak. Terima kasih.*

Dengan mencermati data (1) dan (2) di atas, dapat diidentifikasi bentuk-bentuk kesantunan yang cukup banyak dan variatif: (i) penggunaan prolog *Selamat siang pak. Ini Arum mahasiswa dikdas bahasa Indonesia, Selamat siang pak, Selamat siang, Pa Wahyudi*, (ii) permohonan maaf bila peserta tutur merasa tidak “enak” atau “sungkan”, misal *maaf pak mengganggu; Maaf pak, saya masih kuliah; Sabtu saja pak, maaf pak besok saya ada kuliah ...*, *Nyuwun sewu, saya mau konfirmasi perkuliahan Kajian Wacana karena ...* (iii) penggunaan pronomina *bapak*, (iv) penggunaan bentuk tidak langsung *Bapak longgarnya hari dan jam berapa? Pak, semisal saya menemui sesudah bapak ngajar pripun? Saya mau tanya, selesai mengajar jam berapa pak?* (v) penyampaian penghargaan, seperti *Terima kasih sebelumnya pak*, dan (vi) kesediaan melaksanakan permintaan dosennya dan bahkan disertai ungkapan terima kasih, seperti tampak pada *Siap, Pak. Terima kasih.*

Bentuk-bentuk tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal (konteks), yakni status sosial peserta tutur yang tidak simetris (mahasiswi dan dosen), perasaan kurang «enak» atau «sungkan», tujuan yang ingin dicapai (kesediaan memberikan bimbingan proposal), pengapresiasian kepada mitra tutur, dan sebagainya.

Selanjutnya, bagaimana strategi yang dipilih mahasiswi, mengingat status sosial yang tidak simetris tersebut dan skala pengukuran kesantunan yang digunakan dalam pertuturan tersebut. Dengan mencermati penggalan dialog pada data (1) di atas, peserta tutur (mahasiswi) memilih menggunakan strategi 4 : paling sopan, yakni penggunaan strategi yang diberikan kepada orang yang berstatus sosial lebih tinggi. Penggunaan prolog dan permintaan maaf, seperti *Selamat siang pak, maaf pak mengganggu; Saya mau tanya, selesai mengajar jam berapa pak ?* Di samping itu, juga adanya identitas pengirim yang jelas, yakni *arum mahasiswa dikdas bahasa Indonesia ; Idris komting pend. Bhs. Indonesia S-2 rombel khusus smtr 3* (karena ada kemungkinan Dosen belum menyimpan nama dan nomor mahasiswi tersebut). Strategi itu juga tampak pada penggunaan ungkapan penghargaan (apresiasi) di awal dan di akhir percakapan *Terima kasih sebelumnya pak; Terima kasih pak, dan mohon maaf sebelumnya*; penggunaan sapaan yang lebih panjang *Bapak*, dan sebagainya.

Akhirnya, bila dilihat skala pengukuran kesantunannya, tuturan-tuturan mahasiswa di atas menggunakan beberapa skala, yakni (i) skala kerugian dan keuntungan (*cost-benefit scale*). Skala ini menunjukkan besar kecilnya kerugian dan keuntungan yang diakibatkan oleh sebuah tindak tutur. Semakin tuturan tersebut merugikan diri penutur, akan semakin santunlah tuturan itu dan sebaliknya, semakin tuturan itu menguntungkan diri penutur akan semakin tidak santunlah tuturan itu, seperti *Maaf pak, saya masih kuliah. Selain hari ini bapak*

*ngajar di kampus pasca hari apa?* Tuturan itu menunjukkan kerugian di pihak mahasiswi yang tidak dapat bimbingan pada hari itu karena dosennya lupa janjinya untuk membarikan bimbingan proposal setelah mengajar di kampus pascasarjana. (ii) skala pilihan (*optionality scale*) yang menunjukkan banyak atau sedikitnya pilihan (*options*) yang disampaikan penutur kepada mitra tutur. Semakin pertuturan itu memungkinkan penutur atau mitra tutur menentukan pilihan yang banyak dan leluasa, akan dianggap makin santunlah tuturan itu dan sebaliknya, misal *Pak, bisa ada waktu lagi kapan? Maaf pak, saya masih kuliah. Selain hari ini bapak ngajar di kampus pasca hari apa?*

Di samping kedua skala di atas, data (1) dan (2) terdapat pula penggunaan skala yang lain, yakni *indirectness scale* (skala ketidaklangsungan). Skala ini menunjukkan ketidaklangsungannya maksud. Semakin tuturan itu bersifat langsung maka tuturan tersebut dianggap semakin tidak santun dan sebaliknya, misal tampak pada tuturan *Bapak longgarnya hari dan jam berapa? Pak, semisal saya menemui sesudah bapak ngajar pripun? Saya mau tanya, selesai mengajar jam berapa pak?*

Lain halnya dengan dua contoh berikut (3) dan (4). Pada kedua contoh ini tampak adanya kekurangantun dalam mengutarakan maksudnya. Mari kita lihat aspek-aspek ketidaksantunan pada kedua data itu. Namun, sebaiknya perhatikanlah dahulu data (3) dan (4) berikut ini.

**(3) Konteks: Seorang mahasiswi mengirim SMS kepada dosennya. Maksud SMS tersebut adalah yang bersangkutan minta kepastian jam dan ruang kuliah PLU**

*Mhswi: pak hari ini PLUnya jam berapa? Ayunda PBM*

*Dosen : 14.30*

*Mhswi: Di ruang mana pak?*

*Dosen : B4 ya?*

**(4) Konteks: Seorang mahasiswa mengirim SMS kepada dosennya. Maksud SMS tersebut adalah yang bersangkutan ingin memastikan jam kuliah PLU yang bisaanya dimulai pukul 15.**

*Mhswi: Pak, nanti PLU jam berapa?*

*Dosen: Jam 14.30*

Dengan mencermati data (3) dan (4) di atas, dapat diidentifikasi bentuk-bentuk kekurangantunannya: (i) ketidakadaan penggunaan prolog, *Selamat siang pak*, (ii) ketidakadaan permohonan maaf karena mungkin peserta tutur merasa “enak” atau “tidak sungkan”, misal *maaf pak mengganggu*, (iii) penggunaan pronomina yang pendek, yakni *Pak* (bukan *Bapak*), (iv) pengutaraan maksud yang langsung, yakni *pak hari ini PLU-nya jam berapa? Di ruang mana pak? Pak, nanti PLU jam berapa?*, dan (v) ketiadaan penyampaian penghargaan, seperti *terima kasih*, dan sebagainya. Pada hal, faktor-faktor eksternal (konteks), yakni status sosial peserta tutur yang tidak simetris (mahasiswa dan dosen), perasaan «sungkan» tidak muncul, pengapresiasian kepada mitra tutur yang telah memberikan informasi juga tidak muncul, baik pada data (3) maupun (4).

Selanjutnya, bagaimana strategi yang dipilih kedua mahasiswa tersebut, mengingat status sosial yang asimetris tersebut dan skala pengukuran kesantunan yang digunakan dalam pertuturan tersebut. Dengan mencermati penggalan dialog pada data (3) dan (4) di atas, peserta tutur (mahasiswa) memilih menggunakan strategi 2: kurang sopan, yakni penggunaan strategi yang diberikan kepada orang (teman) yang belum akrab. Pada hal, mitra tuturnya adalah dosennya sendiri.

Akhirnya, bila dilihat skala pengukurannya, tuturan-tuturan mahasiswa di atas menggunakan skala kerugian dan keuntungan. Skala ini menunjukkan besar kecilnya kerugian dan keuntungan (*cost-benefit scale*) yang diakibatkan oleh sebuah tindak tutur. Semakin tuturan tersebut merugikan diri penutur, akan semakin santunlah tuturan itu dan sebaliknya, semakin tuturan itu menguntungkan diri penutur akan semakin tidak santunlah tuturan itu. Ketiga tuturan, yakni *pak hari ini PLU-nya jam berapa? Di ruang mana pak? Pak, nanti PLU jam berapa?* jelas memberikan keuntungan penutur (mahasiswa). Ini berarti ketiga tuturan itu dianggap kurang atau tidak sopan.

Selanjutnya, bagaimana dengan kesantunan yang tampak pada peserta tutur yang status sosialnya sama (dosen) dengan usianya yang relative sama. Untuk lebih jelasnya, simaklah data (5) berikut ini.

**(5) Konteks: Seorang kolega mengirim SMS yang bermaksud memberikan contoh format CV seminar internasional CONAPLIN 7 di UPI Bandung karena mitra tuturnya belum mengirim CV yang sesuai dengan format tersebut. Pada hal semestinya sudah dikirim bebepa hari sebelumnya.**

A: *Pak, format CV dan contoh punya Bu Asta dan punyaku aku kirim td malam Pak.*

B: *Tks Bu Urip. Coba saya ceknya.*

*(Tahap pengecekan dan dilanjutkan dengan mengirim SMS kepada A)*

*Bu Urip maaf saya buka pake hp tp salah pencet shgg terhps. Mhn diulang ya? Tks sebnya.*

A: *Tunggu ya Pak!*

*(Beberapa saat kemudian, A kirim SMS kepada B)*

*Sudah Pak.*

B: *Tks Bu Urip.*

A: *Chers amis, sy baru saja kirim jadwal CONAPLIN lewat email. Dicek ya. Mungkin juga masing2 sudah dikirimi panitia.*

B: *Ya Bu Urip, baru saja sy mendapat email yang isinya spt itu. Kita presentasi pd hari-1 pada jam dan ruang yang sama. Wah seru deh! Merci bcp quand meme de ta bonne information.*

A: *Iya Pak. Sama2 Pak.*

Dengan mencermati data (5) di atas, dapat diidentifikasi beberapa bentuk kesantunan berbahasa, yakni (i) penyampaian rasa terima kasih B kepada A yang telah mengirim format CV seminar (*Tks Bu Urip. Coba saya ceknya*), (ii) usaha permintaan agenda seminar kepada panitia dan pemberitahuan agenda tersebut kepada teman-teman yang juga akan seminar di tempat yang sama (UPI) (*Chers amis, sy baru saja kirim jadwal CONAPLIN lewat email. Dicek ya. Mungkin juga masing2 sudah dikirimi panitia.*), (iii) kesediaan A untuk mengirim format CV untuk yang kedua kalinya dengan memberitahukan kepada B (*Tunggu ya Pak! (Beberapa*

saat kemudian, A kirim SMS kepada B). Sudah Pak.), (iv) permohonan maaf B yang merasa tidak “enak”, seperti tampak *Bu Urip maaf saya buka pake hp tp salah pencet shgg terhps. Mhn diulang ya?* (v) penggunaan pronomina *Bu dan Pak*, (vi) penyampaian penghargaan oleh kedua belah pihak, seperti *Tks Bu Urip. Coba saya ceknya. Tks sebny. Tks Bu Urip. Merci bcp quand meme de ta bonne information* ‘Terima kasih banyak atas informasi yang bagus walau demikian’ dan *Iya Pak. Sama2 Pak.*

Bentuk-bentuk tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal (konteks), yakni status sosial peserta tutur yang simetris (kolega) dan seusia, perasaan kurang «enak» atau «sungkan», tujuan yang ingin dicapai masing-masing peserta tutur, hubungan yang sudah akrab, dan sebagainya.

Selanjutnya, bagaimana strategi yang dipilih oleh masing-masing peserta tutur, mengingat status sosial kedua pihak yang simetris tersebut dan skala pengukuran kesantunan yang digunakan oleh peserta tutur di dalam pertuturan tersebut. Dengan mencermati penggalan dialog pada data (5) di atas, peserta tutur (A) dan (B) memilih menggunakan strategi 3: lebih sopan, yakni penggunaan strategi yang sebenarnya diberikan kepada orang yang belum dikenal. Pada hal, peserta tutur ini teman (kolega) yang sudah akrab. Ini mungkin faktor kultur orang Jawa (javanise sense politness). Hal itu dikuatkan dengan penggunaan prolog *Chers amis, sy baru saja kirim jadwal CONAPLIN lewat email.* Strategi itu juga tampak pada penggunaan ungkapan penghargaan (apresiasi) di awal, di tengah, dan di akhir percakapan *Tks Bu Urip. Coba saya ceknya. Tks sebny. Tks Bu Urip. Merci bcp quand meme de ta bonne information* ‘Terima kasih banyak atas informasi yang bagus walau demikian’ dan *Iya Pak. Sama2 Pak.*

Akhirnya, bila dilihat skala pengukuran kesantunannya, tuturan-tuturan A yakni (i) *Tunggu ya Pak! (Beberapa saat kemudian, A kirim SMS kepada B). Sudah Pak* dan (ii) *Chers amis, sy baru saja kirim jadwal CONAPLIN lewat email. Dicek ya. Mungkin juga masing2 sudah dikirim panitia.*) merupakan esensi penggunaan skala kerugian dan keuntungan (*cost-benefit scale*). Skala ini menunjukkan besar kecilnya kerugian dan keuntungan yang diakibatkan oleh sebuah tindak tutur. Semakin tuturan tersebut merugikan diri penutur, akan semakin santunlah tuturan itu dan sebaliknya. Dalam konteks (5) jelaslah yang diuntungkan B, bukan A karena A mengirim format CV seminar hingga dua kali dan mengusahakan agenda seminar untuk dikirim ke A dan beberapa kolega yang lain.

### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan analisis di atas, dapat ditarik beberapa simpulan dan saran yang menunjang terhadap temuan ini. *Pertama*, bentuk-bentuk kesantunan berbahasa cukup variatif di dalam bahasa baik dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal; *kedua*, kevariatifan itu dapat terjadi pada peristiwa tutur dengan status sosial para peserta tutur yang simetris dan asimetris; *ketiga*, dari segi penggunaan strategi kesantunan, ada temuan yang menarik, yakni status sosial peserta tutur yang tidak simetris menggunakan strategi 2: kurang sopan. Hal itu dapat dilihat pada data (3) dan (4). Sebaliknya, peserta tutur dengan status sosial yang simetris malah menggunakan strategi 3: lebih sopan. Semestinya, secara teoritis peserta tutur yang simetris status sosialnya dan hubungan yang sudah akrab menggunakan strategi 1: kurang sopan, dan *keempat* (terakhir), skala kesantunan yang dipakai oleh para

peserta tutur pun juga menarik, yakni (i) peserta tutur (mahasiswa S-2) lebih santun dibandingkan peserta tutur (mahasiswa S-1) dan (ii) peserta tutur (dosen/kolega) juga menggunakan skala yang lebih santun bila dibandingkan mahasiswa S-1. Ini mungkin mereka dipengaruhi oleh lingkungan (keluarga) yang bersangkutan dan mereka belum belajar teori kesantunan berbahasa.

Dengan demikian, penulis menyarankan untuk membekali teori kesantunan berbahasa pada tahap awal, misal ketika mereka masih SMA atau yang sederajat. Di samping itu, perlu juga mengadakan semacam pengabdian kepada masyarakat dengan sasaran orang tua dan anak-anak untuk menatar kesantunan berbahasa, baik menyangkut bentuk, factor-faktor internal dan eksternal yang ikut menentukan kesantunan berbahasa, penggunaan strategi dan skala yang tepat supaya interaksi dapat berjalan dengan baik (tujuan tercapai tanpa ada yang dirugikan).

### **Daftar Pustaka**

- Hymes, Dell. 1985. *Foundations in Sociolinguistics: An Ethnographic Approach*. 7<sup>th</sup> Edition. Philadelphia. University of Pennsylvania Press.
- Kushartanti, Untung Yuwono, Multamia RMT Lauder (eds). 2005. *Pesona Bahasa: Langkah Awal Memahami Linguistik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Leech, G.N. 1983. *Principles of Pragmatics*. New York: Longman.
- Parker, Frank. 1986. *Linguistics for Non-Linguists*. London: Taylor and Francis Ltd.
- Santoso, Wahyudi Joko. 2013. “Kode dan Kesantunan dalam Tindak Tutur Direktif pada Rapat Dinas: Kajian Sosiopragmatik Berperspektif Jender dan Jabatan” dalam *Lingua: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Peangajarannya*. No./Vol.: 2IX Halaman: 9-17 Tahun: 2013, ISSN: 1829-9342. Semarang: Unnes Press.
- Sudaryanto. 1983. *Linguistik: Esai tentang Bahasa dan Pengantar ke dalam Ilmu Bahasa*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Wijana, I Dewa Putu. 1996. *Dasar-dasar Pragmatik*. Yogyakarta: Andi.