

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Kesantunan dapat dikatakan sebagai suatu keinginan yang tulus untuk berbuat baik kepada orang lain (Thomas, 1995:150). Keinginan yang tulus itu dapat berwujud tindakan verbal, yaitu menggunakan bahasa, atau tindakan nonverbal, yaitu perilaku sehari-hari.

Kesantunan merupakan salah satu variabel penting dalam sebuah peristiwa berbahasa. Ketika berbicara atau bertutur, kesantunan menjadi pertimbangan pertama dalam memilih bentuk kebahasaan di samping kejelasan maksud. Ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Lakoff (1973), bahwa kejelasan dan kesantunan adalah dua aspek penting yang harus diperhatikan dalam komunikasi verbal.

Namun, adakalanya kedua aspek di atas bertentangan agar tuturan dapat dipahami oleh mitra tutur. Penutur lazimnya mempertimbangkan secara seksama faktor-faktor pragmatik yang mungkin terlibat dalam proses komunikasi, seperti penutur akan menggunakan variasi tutur yang berbeda sesuai dengan situasi tutur.

Kesantunan adalah salah satu objek kajian pragmatik, menurut Leech, (1993: 45) menyatakan pragmatik secara umum mengaitkan makna atau arti gramatikal suatu tuturan dengan daya pragmatik tuturan tersebut. Kaitan ini dapat bersifat relatif langsung atau tidak langsung. Kesantunan berbahasa berdasarkan pendapat tersebut dapat dijadikan sebagai tolak ukur tingkat kesopanan seseorang

kepada mitra tuturnya. Pesan yang mengandung makna didalamnya perlu dijadikan sebagai bahan pertimbangan tentang persetujuan dan penolakan yang ditegaskan oleh mitra tutur.

Menurut Anam (2012:1) kesantunan berbahasa merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam komunikasi. Santun tidaknya suatu tuturan sangat tergantung pada ukuran kesantunan masyarakat penutur bahasa yang dipakai. Tuturan dalam bahasa Indonesia secara umum sudah dianggap santun jika penutur menggunakan kata-kata yang santun yaitu: tuturannya tidak mengandung ejekan secara langsung, tidak memerintah secara langsung, serta menghormati orang lain.

Selanjutnya Anam (2012:1) menyatakan bahwa kesantunan berbahasa, khususnya dalam komunikasi verbal dapat dilihat dari beberapa indikator. Salah satunya adalah adanya maksimum- maksimum kesantunan yang ada dalam tuturan tersebut. Semakin terpenuhinya maksimum- maksimum kesantunan suatu tuturan, semakin santun tuturan tersebut.

Kesantunan berbahasa dalam suatu tuturan juga dapat dipengaruhi oleh maksimum- maksimum kesantunan yang terdapat di dalam tuturan tersebut. Leech (1993: 206) merumuskan kesantunan berbahasa sebagai suatu ujaran dalam maksimum- maksimum yang saling berkaitan. Maksimum- maksimum kesantunan Leech (1993) tersebut adalah maksimum kearifan, maksimum kedermawanan, maksimum pujian, maksimum kerendahan hati, maksimum kesepakatan dan maksimum simpati.

Menurut Nababan (1987) kesantunan berbahasa sebagai ciri khas masyarakat Indonesia tampaknya dirasakan orang telah bergeser atau tidak dihiraukan lagi, hal ini

tampak pada percakapan atau komunikasi terjadi di kalangan dunia pemerintahan maupun ketika terjadi diskusi di dunia politik. Misalnya ketika menyebut presiden, orang langsung menyebut nama Jokowi tanpa menyebutkan Presiden Jokowi atau Pak Jokowi demikian juga dengan Ahok orang langsung menyebutkan Ahok tanpa menyebut Gubernur Ahok atau Pak Ahok. Kesantunan berbahasa dianggap sebagai warisan budaya feodal yang menghambat kebebasan berfikir dan terlalu merendahkan diri sehingga tidak berani mengatakan sesuatu yang benar karena takut orang yang mendengarkannya tersinggung. Kesantunan bahasa sering di salah tafsirkan menjadi terlalu eufemistis sehingga dapat digunakan para pejabat untuk membohongi rakyat.

Selanjutnya Nababan (1987) menyatakan bahwa berbahasa memerlukan kesantunan karena kesopansantunan seseorang pada umumnya dinilai dari bahasanya yang santun, tutur katanya yang lembut atau budi bahasanya yang halus. Bahasa yang santun akan lebih memperlancar penyampaian pesan dalam berkomunikasi. Bahasa yang kurang santun sering menyakitkan perasaan orang lain sehingga tidak jarang menjadi sumber konflik, baik yang mengemuka maupun yang belum/tidak mengemuka. Masyarakat Indonesia secara historis dianggap orang yang sopan dan santun sehingga hal itu penting di pertahankan.

Ketika diperlukan dalam beretika, menurut Nababan (1987) penilaian kesantunan berbahasa yaitu bagaimana kita bertutur dan dengan siapa kita bertutur. Kesantunan berbahasa adalah etika kita dalam berinteraksi di masyarakat dengan penggunaan, pemilihan kata yang baik dengan memperhatikan dimana, kapan, kepada siapa, dan dengan tujuan apa kita berbicara secara santun. Penilaian berbicara dengan

menggunakan bahasa yang santun akan memperlihatkan sejatinya kita sebagai manusia yang beretika, berpendidikan dan berbudaya yang mendapat penghargaan sebagai manusia yang baik, karena hakikatnya manusia adalah makhluk berbahasa senantiasa melakukan komunikasi verbal yang sudah sepatutnya beretika.

Ada banyak etika, adab dan sopan santun dalam berbicara yang diketahui dan dianut oleh masyarakat. Salah satu acuan yang dapat kita pedomani adalah adab berbicara di Minang Kabau. Bahasa Minangkabau memiliki empat variasi tutur yang umum dijadikan landasan bertutur. Variasi tutur ini disebut dengan *kato nan ampek*. Kato nan ampek atau yang disebut Navis (1989) dengan *langgam kato* merupakan tata krama berbicara sehari-hari antara sesama masyarakat Minangkabau sesuai dengan status sosial penuturnya. Pengetahuan tentang *kato nan ampek* di Minangkabau sangat penting. Kearifan dan kepandaian seseorang memilih dan memilah bahasa yang akan digunakan berdasarkan konsep *kato nan ampek* menjadi ukuran kedewasaan, kearifan, dan kematangan seseorang.

*Kato nan ampek* terdiri atas empat bagian yang masing-masing pembagiannya lebih didasarkan kepada status sosial dan hubungan peserta tutur (Navis 1980; Aslinda, 2000; Oktavianus, 2005, 2008). Keempat *kato* itu adalah *kato mandaki*, *kato manurun*, *kato mandata*, dan *kato malereang*.

*Kato mandaki* adalah variasi bahasa yang digunakan oleh penutur yang lebih muda dan berstatus sosial lebih rendah kepada mitra tutur yang lebih tua dan berstatus sosial lebih tinggi. *Kato mandaki* mengandung suatu keharusan agar penutur berbicara dengan santun dan penuh hormat karena yang menjadi mitra tuturnya

adalah orang yang berusia lebih tua dan berstatus sosial lebih tinggi. Tuturan yang disampaikan oleh seorang anak kepada orang tua, murid kepada guru, atau bawahan kepada atasan termasuk kepada *kato mandaki*.

*Kato manurun* adalah variasi bahasa yang digunakan oleh penutur berusia lebih tua dan berstatus sosial yang lebih tinggi kepada mitra tutur yang lebih muda dan berstatus sosial yang lebih rendah, tuturan mengandung nilai-nilai pendidikan dan relatif bersifat langsung. Tuturan yang disampaikan oleh orang tua kepada anaknya, guru kepada muridnya, atau atasan kepada bawahannya termasuk kepada *kato manurun*.

*Kato mandata* adalah variasi bahasa yang digunakan oleh peserta tutur yang berusia sebaya. Dalam kato mandata ini tuturan yang digunakan cenderung menunjukkan adanya kesejahteraan usia dan status sosial diantara peserta tutur.

*Kato malereang* adalah variasi bahasa yang digunakan oleh peserta tutur saling menyegani. Kategori ini adalah orang berkerabat karena hubungan perkawinan seperti mertua dan menantu, ipar atau besan. *Kato malereang* juga dapat digunakan kepada orang yang dihormati seperti ulama, guru, atau penghulu.

Penggunaan tuturan berdasarkan *kato nan ampek* sejalan dengan kesantunan (Navis, 1980; Oktavianus dan Revita, 2013). Penutur yang mampu memenuhi kondisi-kondisi yang tertulis dalam *kato nan ampek* dikategorikan sebagai orang yang *tau di nan ampek* dan dianggap santun. Oleh karena itu, dimanapun seseorang berada termasuk di tempat dia bekerja adalah penting untuk memperhatikan dan mengutamakan aspek kesantunan ini.

Tempat kerja adalah Kantor, bank, sekolah, instansi pemerintahan dan lain-lain. Salah satu tempat untuk berinteraksi yaitu sebuah instansi pemerintahan di kota Padang atau biasa disebut dengan Kantor Balaikota Padang. Kantor Balaikota Padang dipimpin oleh seorang Walikota, yang dipilih secara demokratis berdasarkan UUD 1945. Untuk mendukung kelancaran semua kegiatan Walikota, Walikota dibantu oleh pegawai kelompok walikota yang disering disebut dengan kelompok Wako. Kelompok Walikota berjumlah 7 orang yang dikomandoi oleh seorang Sekretaris Pribadi (Sespri) Walikota.

Tugas dan wewenang kelompok walikota adalah :

1. Melayani semua tamu yang akan bertemu dengan Walikota.
2. Menerima semua surat-surat masuk atau dokumen untuk mendapatkan disposisi atau tandatangan Walikota dan mencatatnya kedalam buku agenda,
3. Menerima surat-surat yang telah di disposisi atau ditandatangani oleh Walikota dan mendistribusikan kepada pengadministrasi surat Sekda atau pengadministrasi surat Sekretariat.
4. Menyusun agenda kegiatan Walikota dan membuat nota dinas untuk kebutuhan kegiatan Walikota.

Semua tugas dan wewenang kelompok wako tersebut, semuanya melakukan interaksi, baik interaksi terjadi antar pegawai sesama pegawai maupun interaksi antara pegawai dengan tamu.

Interaksi yang terjadi di Kantor Balaikota Padang adalah interaksi antara pegawai dengan tamu dan kesantunan berbahasa pegawai ketika melayani tamu di

Kantor Balaikota Padang. *Pegawai* adalah sekelompok orang yang memberikan bantuan/pelayanan kepada tamu di Kantor Balaikota Padang, artinya pegawai kelompok Wako adalah orang yang berinteraksi langsung dengan tamu sebagai salah satu ujung tombak terpenting bagi sebuah instansi pemerintahan dalam membangun kepuasan tamu.

Tamu adalah seseorang ataupun lembaga/organisasi yang mempunyai keperluan baik berupa keperluan dinas maupun keperluan pribadi pada sebuah pemerintahan. Hal inilah yang menjadi dasar utama bahwa seorang pegawai haruslah mampu beretika dalam berbahasa khususnya ketika berinteraksi dengan tamu di Kantor Balaikota Padang.

Salah satu jenis-jenis kesantunan adalah kesantunan ketika meminta. Berikut ini adalah salah satu model tuturan meminta dalam bahasa Minangkabau yang dituturkan oleh pegawai dan tamu di Kantor Balaikota Padang.

- Tamu : ***Eeei lamak kue ko bantuaknyo mah Uni.***  
'Eeei enak kue ini kelihatannya Uni'  
Pegawai : ***Kok lai suko ambiak lah. Pado mubazir se.***  
'Ambillah, kalau suka. Dari pada mubazir saja.'  
Tamu : ***Mokasi Uni***  
'Terimakasih Uni'

Pertuturan di atas terjadi antara tamu dan pegawai. Tamu menyatakan kue yang ada di Kantor Balaikota Padang. *lamak'enak'*. Berdasarkan konteks pertuturan, selain menyatakan sesuatu, ujaran itu mengandung makna literal meminta. Hanya saja, karena berbagai pertimbangan pragmatis, tamu tidak menyatakan permintaannya secara terus terang.

Contoh selanjutnya pada maksim kedermawanan yang merupakan salah satu bagian dari prinsip-prinsip kesantunan.

Tamu : **‘Mari, saya bantu membawakan suratnya Pak’.**  
Pegawai : **‘Tidak usah, Mbak. Biar Saya saja’.**

Di dalam tuturan di atas, dapat dilihat dengan jelas bahwa Pegawai berusaha memaksimalkan keuntungan pihak lain dengan cara menawarkan bantuan untuk membawakan surat Tamu. Hal tersebut merupakan realisasi maksim kedermawanan atau kemurahan hati dalam bermasyarakat.

Contoh lainnya terjadi pada komisif yang merupakan salah satu bagian dari fungsi kesantunan bahasa misalnya dalam hal berjanji dapat dicermati pada penuturan berikut.

Tamu : ***Bisa mintak tolong*** buek an surek permohonan bantuan untuak apak ciek nak?  
‘Bisa minta tolong buat surat permohonan bantuan untuk bapak satu nak?’  
Pegawai : ***Yo Pak. Ambo cubo dulu. Mudah-mudahan bisa capek siap.***  
‘Ya Pak, saya coba dulu. Mudah-mudahan bisa cepat siap’.  
Tamu : ***Ambo tinggakan dulu. Tapi jan lamo yo.***  
‘Saya tinggalkan dulu. Tetapi jangan lama ya’  
Pegawai : ***Kiro 20 minik lah pak.***  
‘Kira-kira 20 menit Pak’

Dari pertuturan di atas, ujaran tamu adalah tuturan imperative halus dan sopan yang ditandai oleh ujaran pendahuluan, *bisa mintak tolong*. Ujaran ini adalah penanda kesantunan. Pegawai menyatakan kesanggupan membuat surat yang juga mengandung pemarkah kesantunan yaitu, *ambo cubo dulu. Mudah-mudahan bisa cepat siap*. Kesantunan berjanji terlihat pada ujaran pegawai yang ditandai oleh kata *kiro (kiro-kiro)*, pegawai tidak memberikan kepastian. Jika diberi kepastian dengan

hanya mengatakan 20 miniklah, belum tentu ada jaminan pegawai dapat menyelesaikannya dalam waktu 20 menit.

Penelitian ini dilakukan pada instansi pemerintahan di Kantor Balaikota Padang yaitu di ruangan Kantor Sekretaris Pribadi Walikota yang disingkat dengan ruangan Kantor Sespri Wako. Penelitian dilakukan pada waktu jam kerja yaitu dari jam 08:00 sampai dengan 16:00 Wib . Alasan peneliti memilih lokasi ini karena letak strategis dan mudah dijangkau sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama hingga peneliti sampai ke tempat tersebut.

## **1.2 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Tesis ini berjudul “kesantunan berbahasa pegawai di Kantor Balaikota Padang dalam melayani tamu”. Ruang lingkup tesis ini adalah kajian pragmatik. Batasan masalah dari penelitian ini berbasis pada kesantunan pegawai dalam melayani tamu. Dalam kajian kesantunan, terdapat beberapa bahasan, misalnya strategi kesantunan, jenis-jenis kesantunan, prinsip-prinsip kesantunan, pemarkah kesantunan, kaidah kesantunan, skala kesantunan dan nosi muka. Masalah yang dibahas dalam penelitian ini dibatasi pada jenis-jenis kesantunan, prinsip-prinsip kesantunan dan fungsi kesantunan yang ditemukan dalam interaksi kesantunan berbahasa pegawai yang berbentuk tuturan lisan di Kantor Balaikota Padang dalam melayani tamu.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Kesantunan merupakan tata cara, adat atau kebiasaan yang berlaku dalam suatu masyarakat beradab untuk memelihara hubungan baik antara sesama manusia.

Kesantunan merupakan aturan perilaku yang di tetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu sehingga kesantunan sekaligus menjadi persyaratan yang disepakati dalam perilaku sosial.

Dalam hal ini, analisis kesantunan pegawai pemko dalam melayani tamu dispesifikasikan ke dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Jenis kesantunan apa sajakah yang digunakan pegawai di Kantor Balaikota Padang dalam melayani tamu?
2. Prinsip kesantunan apa sajakah yang diterapkan pegawai di Kantor Balaikota Padang dalam melayani tamu?
3. apa sajakah fungsi kesantunan yang digunakan pegawai di Kantor Balaikota Padang dalam melayani tamu?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk memahami dan menjelaskan fenomena kesantunan pegawai di Kantor Balaikota Padang dalam melayani tamu.

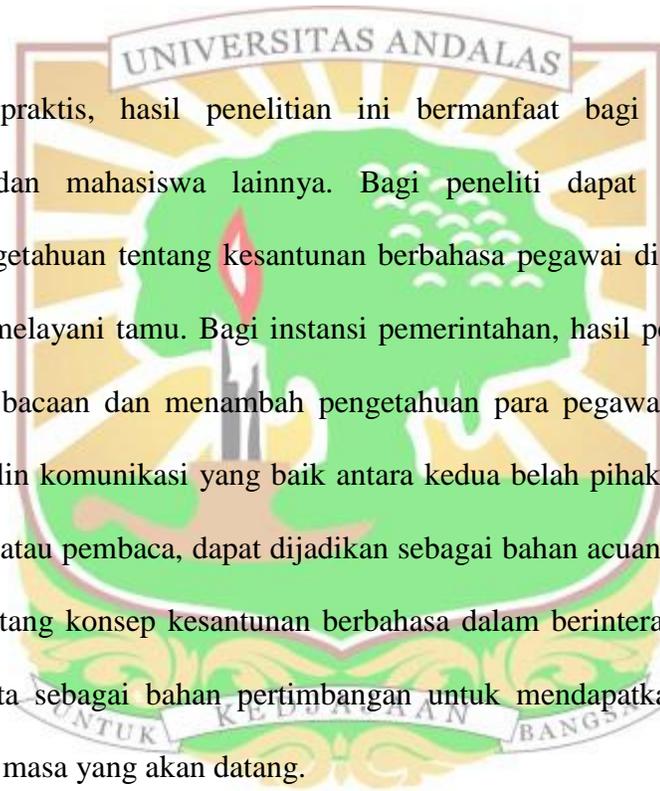
Spesifiknya, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi jenis kesantunan pegawai di Kantor Balaikota Padang dalam melayani tamu.
2. Untuk menjelaskan prinsip kesantunan pegawai di Kantor Balaikota Padang dalam melayani tamu.
3. Untuk mendeskripsikan fungsi kesantunan pegawai di Kantor Balaikota Padang dalam melayani tamu.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara teoretis dan secara praktis. Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan untuk perkembangan teori-teori pragmatik dalam penelitian selanjutnya, perbaharuan menyeluruh tentang kesantunan berbahasa dan pengembangan ilmu bahasa.

Secara praktis, hasil penelitian ini bermanfaat bagi peneliti, instansi pemerintahan dan mahasiswa lainnya. Bagi peneliti dapat termotivasi serta menambah pengetahuan tentang kesantunan berbahasa pegawai di Kantor Balai Kota Padang dalam melayani tamu. Bagi instansi pemerintahan, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan dan menambah pengetahuan para pegawai dalam melayani tamu serta terjalin komunikasi yang baik antara kedua belah pihak. Sedangkan, bagi mahasiswa lain atau pembaca, dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk menambah pemahaman tentang konsep kesantunan berbahasa dalam berinteraksi dengan lawan komunikasi serta sebagai bahan pertimbangan untuk mendapatkan suatu ide atau gagasan baru di masa yang akan datang.



## 1.6 Definisi Operasional

Kesantunan : Suatu keinginan yang tulus untuk berbuat baik kepada orang lain (Thomas, 1995:150).

Kesantunan berbahasa : Tata cara berbahasa atau etika berbahasa yaitu kesopanan dan kehalusan dalam menggunakan bahasa ketika berinteraksi dengan seseorang.

Prinsip Kesantunan : Leech (1993) mendefinisikan prinsip kesantunan yaitu dengan cara meminimalkan ungkapan yang kita yakini tidak santun.

