

Kesantunan Berbahasa sebagai Upaya Meraih Komunikasi yang Efektif

Hamidah

SMA Negeri Unggulan MH Thamrin Jakarta

midahmj94@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai kesantunan berbahasa yang dapat dijadikan sebagai upaya dalam meraih komunikasi yang efektif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan melakukan penggambaran dan penyajian data yang berhubungan dengan masalah penelitian yakni kesantunan berbahasa dan komunikasi efektif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah percakapan antara dosen dan mahasiswa yang diambil dari media sosial. Kemudian dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan teori strategi kesantunan berbahasa Brown dan Levinson dan 5 hukum komunikasi yang efektif. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa ketidaksantunan berbahasa dapat menyebabkan komunikasi menjadi tidak efektif. Oleh karena itu, delapan strategi kesantunan berbahasa Brown dan Levinson dapat digunakan sebagai upaya meraih komunikasi yang efektif.

Kata Kunci : Kesantunan Berbahasa, Komunikasi Efektif

PENDAHULUAN

Salah satu kunci dalam meningkatkan kualitas hubungan dengan sesama manusia adalah melalui komunikasi. Seperti apa yang diungkapkan Marpaung (2006: 68) bahwa komunikasi merupakan kata kunci dan tindakan penting dalam membentuk, memelihara, serta meningkatkan kualitas hubungan antarmanusia. Banyak hubungan bisnis yang terputus hanya karena kesalahan dalam berkomunikasi. Banyak keluarga yang menjadi retak hanya karena komunikasi tidak terjalin dengan baik. Bahkan, komunikasi juga bisa memengaruhi kelulusan seorang mahasiswa.

Bagaimana komunikasi bisa memengaruhi kelulusan seorang mahasiswa? Perhatikan contoh kasus berikut ini. Seorang mahasiswa ingin meminta waktu kepada dosennya untuk melakukan bimbingan skripsi, kemudian dia mengirim pesan seperti ini, “*Bu, kapan saya bisa ketemu untuk bimbingan? Saya butuh tanda tangan ibu!*” Kemudian sang dosen akan merasa kurang nyaman dengan pesan tersebut, terlebih tanda seru yang dibubuhkan di akhir kalimat yang terkesan “kasar”. Karena merasa kurang nyaman, sang dosen pun enggan membalas pesan sehingga mahasiswa tadi tidak kunjung bimbingan dan akhirnya tidak mampu menyelesaikan proposal skripsinya. Bandingkan jika mahasiswa tadi mengirim pesan seperti ini, “*Selamat Siang Bu, maaf mengganggu. Saya ingin bertanya, apakah besok saya bisa menemui Ibu untuk bimbingan skripsi?*” Respon yang akan didapatkan tentu akan lebih positif dibandingkan pesan sebelumnya.

Contoh kasus tersebut merupakan sebagian kecil dari fenomena-fenomena mahasiswa yang kurang santun di dalam menggunakan bahasa saat berkomunikasi. Ketidaksantunan dalam berbahasa ini pada kenyataannya akan mengakibatkan tidak terjalinnya hubungan harmonis dan komunikasi yang dilakukan menjadi tidak efektif. Fenomena ini sempat ramai diperbincangkan di media sosial dan bahkan menjadi *hot threads kaskus* di tahun 2014. Terdapat sebuah artikel yang ditulis langsung oleh seorang dosen dengan judul *Etika Ber-sms dengan Dosen*. Tulisan itu muncul disebabkan sang penulis yang merupakan dosen kerap kali menerima pesan yang kurang sopan dari mahasiswanya. Melihat fenomena tersebut, maka kesantunan berbahasa adalah hal penting yang harus kita miliki ketika kita berkomunikasi. Oleh karena itu, di dalam tulisan ini kita akan melihat bagaimana ketidaksantunan berbahasa bisa menyebabkan komunikasi menjadi tidak efektif, dan bagaimana strategi kesantunan berbahasa dapat membantu dalam menciptakan komunikasi yang efektif.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan melakukan penggambaran dan penyajian data yang berhubungan dengan masalah penelitian yakni kesantunan berbahasa dan komunikasi efektif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah percakapan antara dosen dan mahasiswa yang diambil dari media sosial. Kemudian dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan teori strategi kesantunan berbahasa Brown dan Levinson dan 5 hukum komunikasi yang efektif.

PEMBAHASAN

1. Kesantunan Berbahasa

Kesantunan berbahasa merupakan salah satu kajian dari ilmu pragmatik. Menurut Zamzani (dalam Nurjamily, 2015: 5) kesantunan merupakan perilaku yang diekspresikan dengan cara yang baik atau beretika. Kesantunan berbahasa adalah perilaku yang baik saat menggunakan bahasa, khususnya dalam berkomunikasi.

Faktor penentu kesantunan adalah segala hal yang dapat memengaruhi pemakaian bahasa menjadi santun atau tidak santun. Faktor penentu kesantunan dalam bahasa verbal lisan antara lain aspek intonasi (keras lembutnya intonasi ketika seseorang berbicara), aspek nada bicara (berkaitan dengan suasana emosi penutur; nada resmi, nada bercanda, nada mengejek, menyindir, dan sebagainya), faktor pilihan kata, dan faktor susunan kalimat. Sedangkan di dalam komunikasi verbal tulisan, faktor penentu kesantunan adalah pilihan kata yang berkaitan dengan nilai rasa, panjang pendeknya struktur kalimat, ungkapan, gaya bahasa, dan sebagainya.

Ada beberapa strategi yang menurut Brown dan Levinson (dalam Nurjamily, 2015: 6) bisa dijadikan pedoman untuk berbahasa yang santun, yakni:

1. Ungkapkan secara tidak langsung. Strategi ini merupakan jalan keluar bagi dua keadaan yang bertentangan. Di satu sisi kita tidak ingin menekan mitra tutur, tapi di sisi lain ingin menyatakan pesan dengan jelas. Oleh karena itu strategi ini menempuh penyampaian secara tidak langsung tetapi makna pesan harus jelas dan tidak ambigu. Contoh: *“Erni, kamu mau ke toko ya? Saya boleh minta tolong belikan pulpen?”*
2. Menggunakan tuturan berpagar (*hedge*), yakni sebuah ungkapan yang di dalamnya memberi pilihan kepada mitra tutur untuk menetapkan pilihan sendiri. Melalui strategi ini, kelangsungan maksud yang diinginkan sang penutur dapat dikurangi sehingga akan terkesan lebih santun. Contoh: *“kira-kira saya bisa ambil bukunya hari ini atau besok ya?”*
3. Bersikap pesimisme. Strategi ini memosisikan penutur pada tempat di mana ia merasa apa yang diinginkannya tidak akan tercapai. Dengan menampakkan hal ini pada penggunaan bahasa, maka mitra tutur akan merasakan permintaan yang terdengar sopan dan santun, tidak bersifat menuntut. Contohnya: *“Saya ingin meminta tolong, tapi saya takut merepotkan kamu.”*

4. Meminimalkan paksaan. Salah satu strategi untuk menciptakan komunikasi yang santun yaitu dengan tidak membebani mitra tutur dan mengurangi kesan paksaan pada tuturan. Contoh: *“boleh mengganggu sebentar?”*
5. Berikan penghormatan. Strategi ini dimaksudkan agar sang mitra tutur merasa bahwa penutur memberikan penghormatan kepadanya, sehingga tuturan akan lebih santun. Contoh: *“Saya sangat senang jika Ibu berkenan meluangkan waktu.”*
6. Ungkapan permohonan maaf. Mitra tutur akan merasa dihargai ketika kita menggunakan permohonan maaf. Contohnya, *“Sebelumnya saya minta maaf karena sudah mengganggu, bolehkah saya meminta sedikit waktunya?”*
7. Menggunakan bentuk impersonal. Yakni tidak menyebutkan penutur atau pendengar saat berbicara. Contoh, *“tampaknya gelas ini perlu dipindahkan.”*
8. Ujaran tindak tutur itu sebagai ketentuan yang bersifat umum. Artinya, ujaran yang dituturkan tidak menjurus langsung kepada satu pihak, tetapi dimaksudkan kepada khalayak secara umum. Misalnya, *“penumpang tidak dibenarkan merokok di dalam bus.”*

2. Komunikasi yang Efektif

Untuk membangun sebuah komunikasi yang efektif, maka kita perlu memerhatikan 5 Hukum Komunikasi yang Efektif (*The 5 Inevitable Laws of Effective Communication*) yang disingkat menjadi REACH. Berikut ini penjelasan singkatnya (Pupuh dalam Handayani, 2011: 296).

1. *Respect* yakni sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Hal ini menguatkan apa yang diungkapkan William James bahwa “sifat dasar manusia adalah kebutuhan untuk dihargai”.
2. *Empathy* yakni kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu cara untuk bisa merasakan empati adalah dengan membiasakan diri untuk mendengarkan orang lain. Jadi, kita tidak hanya menuntut untuk selalu didengarkan.
3. *Audible* yakni dapat didengarkan dan dimengerti dengan baik. Artinya pesan yang kita sampaikan dapat dipahami oleh komunikan.
4. *Clarity* berhubungan dengan kejelasan dari pesan yang kita sampaikan agar tidak menimbulkan keambiguan. Hal ini berhubungan erat dengan prinsip mengurangi tingkat keabstrakan kata.

5. *Humble* yakni sikap rendah hati yang harus dimiliki saat berkomunikasi.

3. Kesantunan Berbahasa sebagai Upaya Meraih Komunikasi yang Efektif: Studi Kasus pada Percakapan Dosen dan Mahasiswa yang Diunggah di Media Sosial

Pada pembahasan ini, penulis akan mengaitkan atau mengolaborasikan strategi kesantunan berbahasa Brown dan Levinson dengan 5 hukum komunikasi yang efektif (REACH). Untuk mempermudah pemahaman serta memperjelas bahasan, maka pembahasan akan dipaparkan dalam tiga kasus berbeda.

Kasus Pertama

Mahasiswa : *Bos*

Lo di kampus jam berapa?

Gue mau bimbingan nih

Dosen : *Anda mau bimbingan atau surat peringatan?*

Pada percakapan di atas, dapat dilihat bahwa mahasiswa tidak bisa memosisikan dirinya sehingga ragam bahasa yang dipilih kurang tepat. Bahasa seperti itu akan lebih tepat jika dilontarkan kepada teman. Dari apa yang diungkapkan tersebut bisa kita lihat bahwa si mahasiswa tidak berbahasa yang santun, sehingga sang dosen bukannya menjawab pertanyaan malah balik bertanya. Dari pertanyaan dosen tersebut terlihat bahwa dirinya merasa terintimidasi. Secara psikologi komunikasi, apa yang dituturkan oleh mahasiswa tersebut tidak mencapai komunikasi efektif sebab sang dosen merasa tidak nyaman. Untuk menghindari permasalahan ini, kita bisa memilih beberapa strategi yakni mengungkapkan secara tidak langsung, menggunakan tuturan berpagar, meminimalkan paksaan, memberikan penghormatan, dan melontarkan permohonan maaf. Jadi, kalimat yang dituturkan oleh mahasiswa tersebut bisa diubah menjadi,

“Selamat pagi Pak, maaf mengganggu, saya Anton dari prodi Sastra. Saya ingin bertanya, apakah hari ini bapak ada di kampus? Kalau iya, saya ingin meminta waktu bapak untuk bimbingan skripsi. Saya akan sangat senang jika bapak berkenan memberikan waktu bapak. Terimakasih sebelumnya pak. Salam”

Dengan tuturan seperti di atas, sang dosen akan merasa dihargai karena di dalam pesan tersebut kita tidak memaksa, dan juga memahami bahwa sang dosen memiliki berbagai kesibukan sehingga sedikit waktu yang diberikan oleh sang dosen sangatlah berharga. Dari hal ini maka kita sudah memenuhi hukum komunikasi yang efektif salah satunya *respect*.

Kasus Kedua

Mahasiswa : *sore pak Inco, hari kamis bisa ketemu? Ini saya xxxxx*

Dosen : *besok aja jam 10 gimana?*

Mahasiswa : *saya masih kerja pak... kalo jam 12 pak?*

Dosen : *makan siang. Ya kalau mau sih jam 10. Kalo gak ya gapapa :D.*

Mahasiswa : *kalau jam setengah 8 pak? Hehehe*

Dosen : *belum dateng*

Mahasiswa : *gimana ya pak, kalau saya izin terus nanti kena semprot sama bos lagi*

Pada kasus kedua ini, terlihat bahwa sang dosen lebih santai dibandingkan dengan dosen pada kasus 1. Penggunaan bahasa yang santai dan *emoticon* menunjukkan bahwa sang dosen berusaha untuk menciptakan situasi yang akrab, serta menghilangkan jarak sosial antara keduanya. Namun, sepertinya mahasiswa tersebut malah “*kebablasan*” dan menjadi berlebihan. Terlihat dari tawar-menawar waktu yang seakan memaksa. Padahal sang dosen sudah sedemikian baik hatinya memberikan pilihan. Tapi, rasanya ketidaksantunan si mahasiswa makin meningkat dan pada akhirnya menyebabkan komunikasi menjadi tidak harmonis lagi. Sang dosen yang tadinya menjawab dengan santai dan ringan, berubah jadi menjawab dengan singkat.

Strategi yang dapat dilakukan agar tidak terjadi masalah di atas adalah dengan meminimalkan paksaan. Misalnya menjadi “*Sore pak Inco, ini saya pak xxxx. Hari kamis bapak ada waktu nggak? Kalau ada, saya mau bimbingan pak.*” Pilihan diksi memang dibuat santai sebab dari yang kita lihat bahwa sang dosen adalah orang yang santai. Kemudian jika beliau menjawab “*besok aja jam 10 bagaimana?*” kemudian kita bisa memilih strategi tuturan berpagar dan ungkapan pesimisme, sebagai berikut “*bagaimana ya pak, saya khawatir tidak bisa izin dari kantor kalau jam segitu. Kira-kira kalau jam 12 atau jam 8 bagaimana pak? Tapi kalau memang bapak nggak bisa juga gapapa, saya akan usahakan untuk izin dari kantor.*” Kemudian jika dijawab lagi “*Ya kalau mau sih jam 10. Kalo gak ya gapapa :D.*” Maka selanjutnya keputusan

ada di tangan kita, apakah kita ingin mengorbankan pekerjaan, atau pendidikan. Sebab, hal ini bukan lagi perihal komunikasi, tapi perihal keputusan dan pilihan yang kita ambil. Akan tetapi, dengan penggunaan bahasa yang lebih santun tadi, kita akan terhindar dari konflik sehingga komunikasi pun menjadi lebih efektif.

Dari berbagai uraian singkat di atas maka kita bisa menyimpulkan bahwa memahami prinsip-prinsip kesantunan berbahasa sangatlah penting, karena dengan begitu kita bisa menciptakan proses komunikasi yang lebih efektif. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan strategi kesantunan berbahasa yang ditawarkan oleh Brown dan Levinson.

Kasus Ketiga

Mahasiswa : *Pak, hari ini saya mau bimbingan, kira-kira ada waktu jam berapa pak?*

Dosen : *Maaf hari ini lagi sibuk ngajar, kemudian besok mau studi banding ke luar kota seminggu.*

Mahasiswa : *Eh, bapak udah denger berita di tv belum pak? (menunjukkan gambar berita mengenai mahasiswa membunuh dosen)*

Dosen : *Oiya, jam 9 nanti ke ruangan saya aja, skripsi kamu udah saya baca di email, mau saya ACC.*

Untuk kasus ketiga ini, nampak jelas bahwa sang mahasiswa begitu memaksa, bahkan sedikit mengancam sang dosen. Mungkin sang dosen akan memberikan persetujuannya, tapi dari segi komunikasi, apa yang dituturkan mahasiswa tidak membuat komunikasi menjadi efektif karena adanya unsur ketidaknyamanan yang membuat sang dosen mengambil keputusan secara “terpaksa”. Kemudian dari segi bahasa pun, mahasiswa tersebut tidak menggunakan bahasa yang santun, dan terlihat bahwa tidak ada penghormatan sama sekali dari mahasiswa terhadap dosen.

Berdasarkan beberapa studi kasus di atas, bisa kita pahami bahwa bentuk-bentuk komunikasi yang menggunakan bahasa tak santun akan berdampak buruk terhadap berlangsungnya komunikasi. Harus kita sadari bahwa komunikasi yang efektif setidaknya memenuhi lima tanda yakni *pengertian, sikap, kesenangan, hubungan sosial yang baik, dan tindakan*. Apabila sang mitra tutur merasa tidak mengerti, tidak senang, dan hubungan sosialnya tidak baik seperti pada studi kasus di atas, maka komunikasi tersebut tidak menjadi komunikasi yang efektif. Oleh sebab itu, penggunaan bahasa yang santun akan berdampak pada pengertian

pesan, memengaruhi sikap, menimbulkan kesenangan dan kenyamanan, menciptakan hubungan sosial yang baik, dan juga menghasilkan tindakan. Selain itu, penggunaan bahasa yang santun akan menunjukkan bahwa kita hormat (*respect*), empati, pesan disampaikan dengan baik (*audible*), jelas (*clarity*), dan sikap keredahhatian kita sebagai komunikator (*humble*). Dengan kata lain, menggunakan bahasa yang santun akan menghasilkan komunikasi yang efektif.

KESIMPULAN

Tak bisa dipungkiri bahwa salah satu fungsi bahasa adalah untuk berkomunikasi. Akan tetapi seringkali komunikasi yang terjadi tidak berlangsung dengan benar. Hal ini salah satunya disebabkan oleh ketidaksadaran dari pengirim pesan (Chaer, 2004: 19), atau dengan kata lain, pengirim pesan tidak bisa meng-encode pesan dengan baik. Ketidakmampuan meng-encode pesan bisa jadi dikarenakan sang komunikator tidak memahami prinsip-prinsip kesantunan berbahasa. Sehingga sang komunikator tidak merasa nyaman dan akhirnya tidak bisa memberikan respon yang baik. Oleh sebab itu, berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa memahami prinsip-prinsip kesantunan berbahasa sangatlah penting, karena dengan begitu kita bisa menciptakan proses komunikasi menjadi lebih efektif. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan strategi kesantunan berbahasa Brown dan Levinson.

DAFTAR PUSTAKA

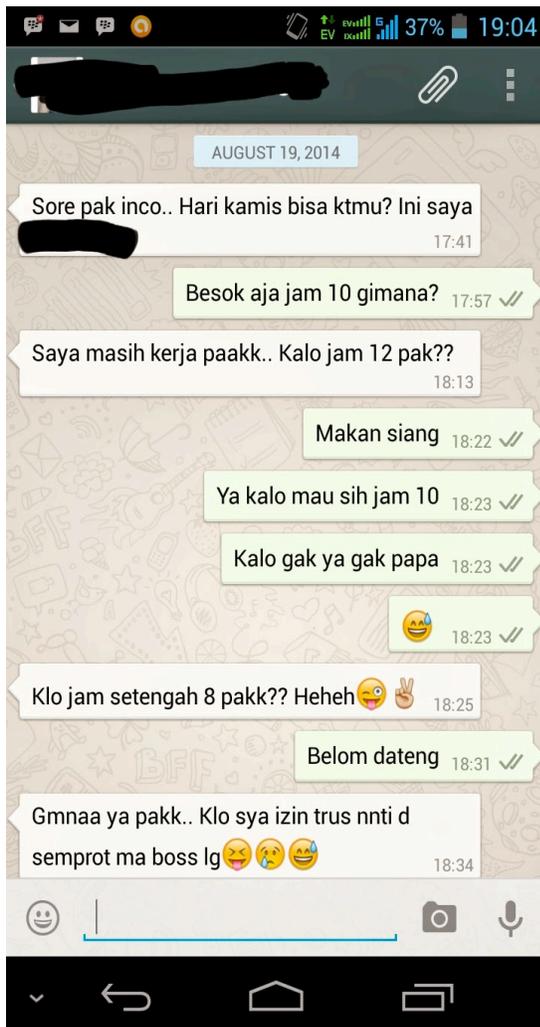
- Chaer, Abdul. (2009). *Linguistik Umum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2004). *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Handayani, Tutut. (2011). *Jurnal Ta'dib Vol. XVI No.2 Edisi November 2011: Membangun Komunikasi Efektif untuk Meningkatkan Kualitas dalam Proses Belajar Mengajar*.
- Marpaung, Parlindungan. (2006). *Setengah Isi Setengah Kosong*. Bandung: MQS Publishing
- Nurjamily, Wa Ode. (2015). *Jurnal Humanika No. 15 Vol. 3 Edisi Desember 2015: Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Lingkungan Keluarga*.
- Pranowo. (2014). *Teori Belajar Bahasa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

LAMPIRAN

Gambar 1. Kasus Pertama



Gambar 2. Kasus Kedua



Gambar 3. Kasus Ketiga

