

BERBAHASA DENGAN SANTUN

Sukarsono

STAIN Tulungagung, East Java

Abstract: Social interaction, which is an embryo of all kinds of social activities in human social world, occurs when it meets two conditions, namely *social contact* and *communication*. Through social interaction, human being can either cooperate or make conflict. To foster a healthy social interaction, we need a way of communication that secure a harmonious relationship among us. To use language politely is a guarantee to come to a better communication for a healthy interaction. Brown and Levinson (1978/1987) offer us a theoretical prescription on how we should communicate politely. Politeness is viewed as a form of behavior which is selected, decided, and practiced strategically in order to mitigate face threatening act (FTA) in an utterance.

Keywords: interaksi, kesantunan, strategi

Sebagai makhluk sosial manusia tidak dapat menghindarkan diri dari kontak sosial dengan sesamanya. Kontak sosial tersebut diperlukan guna mengadakan interaksi sosial untuk mengatasi segala macam persoalan yang muncul dalam kehidupan manusia. Untuk memenuhi kebutuhan akan sandang, misalnya, manusia membutuhkan individu-individu lain yang berprofesi sebagai petani kapas, ahli mesin, pengusaha, karyawan, penjahit, dan seterusnya. Interaksi sosial merupakan pilar utama dari semua kehidupan sosial manusia karena dapat memicu berbagai aktivitas sosial. Tanpa interaksi sosial tidak akan mungkin terdapat kehidupan bersama dalam dunia manusia (Young dan Raymond, 1959).

Menurut Soekanto (1982), interaksi sosial akan terjadi apabila memenuhi dua syarat, yakni: (i) kontak sosial dan (ii) komunikasi. Yang pertama mengacu pada hubungan yang dilakukan antar orang-per orang, seseorang dengan sekelompok orang, maupun antar sekelompok orang dengan sekelompok orang lainnya baik berhadapan muka secara langsung maupun melalui perantara dengan cara sedemikian rupa sehingga masing-masing pihak mengenali dan sadar akan keberadaan atau kedudukan pihak lain. Dalam pada itu, komunikasi merupakan proses untuk mengetahui sikap-sikap dan perasaan-perasaan suatu pihak oleh pihak lain yang sedang terlibat dalam interaksi sosial dimaksud. Dalam komunikasi akan terjadi interpretasi-interpretasi terhadap makna atau maksud yang disampaikan oleh suatu pihak kepada pihak lain sehingga terjadi saling kesepahaman atau kesalahpahaman.

Dalam dunia manusia, komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai sarana, baik verbal maupun non-verbal. Namun demikian, sepanjang sejarah peradaban manusia sarana komunikasi yang paling efektif adalah melalui

sarana verbal atau bahasa. Hampir setiap manusia, apapun latar belakang sosial budayanya, selalu memiliki bahasa sebagai alat komunikasi. Menurut Holmes (2001: 259), bahasa yang dipakai dalam kegiatan komunikasi itu memiliki dua fungsi, yakni fungsi *referensial* dan fungsi *afektif*. Fungsi yang pertama terkait dengan penggunaan bahasa dalam rangka bertukar informasi atau pengetahuan dengan manusia lain. Fungsi, yang disebut juga sebagai fungsi informatif ini, memungkinkan manusia untuk mengakumulasi dan menyebarluaskan cara-cara memecahkan berbagai masalah yang timbul berkaitan dengan alam yang ditempatinya. Sampai peradaban manusia pada saat ini, kegiatan manusia dalam bertukar informasi dan pengetahuan dengan sesamanya telah sampai pada taraf menggembirakan, yakni terwujudnya sistem ilmu pengetahuan dan teknologi yang amat berguna bagi peningkatan kualitas hidup dan kehidupan manusia. Proses-proses pengembangan IPTEK hampir mustahil dapat dilakukan tanpa adanya bahasa sebagai sarana perekam dan penyebarluas IPTEK di tengah-tengah masyarakat manusia dari waktu ke waktu.

Fungsi afektif yang disebut juga fungsi sosial terkait dengan penggunaan bahasa oleh manusia dalam rangka memelihara hubungan sosial dengan sesamanya. Dalam hal ini, bahasa digunakan dalam kegiatan interaksi sosial oleh manusia dalam rangka mengenal individu lain, membina keakraban, mengadakan kerjasama, mengungkapkan empati, dan sebagainya. Tujuan penggunaan bahasa untuk bersosialisasi itu memiliki arti sangat penting karena dapat menciptakan keharmonisan dan perdamaian sosial dalam kehidupan bersama masyarakat manusia karena secara sosiologis suatu komunikasi dapat berujung pada suatu kerjasama bilamana terjadi kesepahaman atau bahkan pertikaian bilamana terjadi kesalahpahaman (Soekanto, 1982:70).

Terwujudnya ketentraman dan keharmonisan sosial merupakan dambaan setiap anggota suatu masyarakat karena pada dasarnya manusia adalah makhluk yang tidak suka konflik. Dalam kaitan ini, bahasa sebagai alat komunikasi sesungguhnya memiliki peran sentral dalam menentukan apakah suatu interaksi sosial akan berujung pada kerjasama atau perselisihan di antara pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi sosial tersebut. Untuk mengarahkan suatu kegiatan komunikasi ke arah kerja sama, manusia memiliki pengetahuan tentang cara-cara berbahasa dalam rangka menghindari konflik dengan manusia lain. Penggunaan bahasa untuk tujuan-tujuan mencegah konflik atau memelihara keharmonisan hubungan sosial di antara manusia lazim dikenal dengan berbahasa dengan santun.

Tulisan ringkas ini akan membahas cara-cara berbahasa dengan santun dari perspektif teori kesantunan Brown-Levinson (1978/87). Secara lebih rinci, saran-saran teoretik dari kedua pakar tersebut akan dipakai penulis untuk mengulas berbagai cara menggunakan bahasa secara santun di bawah ini. Namun sebelum cara-cara berbahasa dengan santun tersebut dipaparkan secara rinci, penulis terlebih dahulu mengulas pengertian kesantunan berdasarkan perspektif masyarakat umum dan perspektif teori.

PENGERTIAN KESANTUNAN BERBAHASA

Apakah kesantunan itu? Jawaban atas pertanyaan ini akan sangat beragam ketika kita tanyakan kepada beberapa orang yang memiliki latar belakang berbeda-beda. Bagi orang Jawa, misalnya, kesantunan boleh jadi dipahami sebagai penggunaan bahasa dalam ragam *krama* atau *krama inggil*. Memang jawaban tersebut tidak salah namun segera terbukti kurang *sahih* ketika dihadapkan pada fakta berikut.

Pada suatu waktu ada seorang pembantu rumah tangga yang bangun sedikit kesiangan sehingga sang juragan berinisiatif mencuci piring yang seharusnya menjadi pekerjaannya. Ketika melihat si pembantu keluar dari kamar tidurnya, sang ibu tuan rumah berkata, “*Panjenengan sare kemawon mboten napa-napa*”. Walaupun ucapan sang juragan itu disampaikan dengan ragam *krama* tetapi ucapan tersebut sudah pasti tidak membawa kesejukan di hati si pembantu. Bahkan sebaliknya, rasa pedaslah yang dirasakan di hati sanubarinya. Apakah dalam konteks tersebut kita masih berani mengatakan bahwa ucapan yang disampaikan dalam ragam *krama* itu pasti santun. Tentu tidak.

Lalu apakah hakekat kesantunan itu? Menurut kamus ‘*Oxford Advance Learner*’, kata kesantunan atau *politeness* dalam bahasa Inggris bermakna ‘memiliki atau menunjukkan cara atau sikap baik dan timbang rasa terhadap orang lain’. Selain itu, Eelen (2001) menggarisbawahi bahwa makna kata *politeness* dalam bahasa Inggris itu juga terkait secara asosiatif dengan kata-kata seperti ‘masyarakat beradab’ (*civil society*), ‘peradaban’ (*civilization*), dan ‘perilaku yang pantas atau patut’ (*proper behavioral conduct*). Secara historis, berbagai makna asosiatif tersebut disebabkan oleh keterkaitannya dengan masalah hirarki sosial dan status sosial dalam masyarakat Eropa pada abad pertengahan. Pada awalnya, kesantunan identik dengan standar perilaku yang dikenal dengan istilah ‘*rule of courtesy*’ yang muncul di kalangan bangsawan istana dan kemudian tersebar luas dalam berbagai lapisan masyarakat lainnya. Perkembangan selanjutnya, konsep ‘tata krama’ (*courtesy*) mengalami perubahan makna menjadi ‘keberadaban’ (*civility*) akibat perubahan struktur sosial masyarakat kota dan mudarnya pengaruh politik istana. Kedua konsep *courtesy* dan *civility* inilah yang pada akhirnya mendominasi berbagai literatur yang memberikan resep (*prescription*) yang digunakan sebagai standar perilaku terkait bagaimana cara berinteraksi yang dianggap ideal, berharga dan terhormat (Ehlich, 1992).

Pada abad 20 kesantunan mulai mendapatkan tempat dalam kajian ilmiah dalam upaya merumuskan hakekat kesantunan yang dapat diterima secara universal. Sejumlah definisi dan interpretasi dihasilkan secara beragam, mulai dari prinsip umum penggunaan bahasa yang mengatur aspek-aspek interpersonal suatu interaksi sampai dengan penggunaan bahasa formalistik yang sangat khusus. Dari sinilah mulai dibedakan konsep kesantunan dalam pandangan umum (*common sense knowledge*) yang ada di dalam masyarakat dan konsep kesantunan yang lahir hasil kerja ilmiah para pakar. Kesantunan dalam pandangan umum dapat berarti suatu penilaian terhadap perilaku verbal maupun non-verbal yang dianggap santun di dalam suatu masyarakat.

Membukakan pintu untuk seseorang, misalnya, atau mengucapkan terima kasih dapat dikatakan sebagai suatu tindakan yang santun.

Dalam ranah ilmiah, secara konvensional kesantunan dalam bidang Pragmatik linguistik dan Sociolinguistik difokuskan pada perilaku verbal atau tepatnya pada penggunaan bahasa atau hubungan antara bahasa dan dunia sosial (Eelen, 2001). Sejauh ini, kerja ilmiah dalam kedua sub-bidang linguistik itu telah menghasilkan sejumlah model teori kesantunan tetapi tidak semuanya berhasil dikembangkan dengan baik dan terjabar secara rinci dan lengkap. Untuk keperluan pijakan teoretik terkait topik dalam tulisan sederhana ini penulis hanya mengulas model teori kesantunan yang dianggap paling berpengaruh dan cukup komprehensif, yakni Brown-Levinson (1978/87).

Pada intinya, model teori kesantunan Brown & Levinson (1987) terkait dengan bagaimana seseorang bertindak atau berbicara agar mitra tutur tidak kehilangan muka (*to loose face*). Tema pokok yang digunakan sebagai alat utama dalam penjelasan konsep kesantunan Brown dan Levinson adalah *rasionalitas* dan *muka*. Kedua tema sentral tersebut diyakini sebagai ciri-ciri universal yang dimiliki oleh semua peserta tutur di dunia dan dipersonifikasikan dalam *Model Person*. *Rasionalitas* mengacu pada daya nalar atau logika yang dimiliki setiap manusia.

Konsep muka (*face*) didefinisikan sebagai ‘...*basic wants, which every member knows every other member desires, and which in general it is in the interest of every member to partially satisfy*’. Dengan demikian, *muka* adalah suatu keinginan yang bersifat azasi yang melekat pada setiap anggota masyarakat dan secara umum setiap individu lainnya dan mereka berkepentingan untuk memenuhi keinginan tersebut. Menjaga *muka* harus diusahakan oleh seorang peserta tutur dan sekaligus harus didukung dan dijaga oleh peserta tutur lain sehingga tidak ada muka yang jatuh. Jadi, setiap peserta interaksi berkewajiban menjaga mukanya sendiri dan sekaligus memelihara muka mitra tuturnya sehingga tidak ada muka yang dipermalukan, terhina atau hilang.

Lebih jauh, muka (*face*) dikategorikan sebagai *muka negatif* dan *muka positif*. Yang pertama itu mengacu pada suatu citra diri seseorang yang rasional yang memiliki keinginan untuk dihargai segala keinginan dan atribut personal yang melekat pada diri pribadi seseorang. Yang kedua mengacu pada keinginan untuk bebas dari segala tekanan (*imposisi*) atau kurang lebih dapat diartikan sebagai bebas dari suatu keharusan mengerjakan sesuatu yang diinginkan orang lain.

Secara pragmatik, jika kita membuat suatu ucapan yang isinya bertentangan atau tidak mendukung pemuasan terhadap keinginan sebagaimana dikategorikan sebagai muka positif dan negatif dimaksud dalam suatu peristiwa komunikasi maka ucapan kita itu mengandung tindak mengancam muka (*Face Threatening Act=FTA*). Pada dasarnya, ucapan-ucapan yang mengandung FTA inilah yang dinilai sebagai ujaran yang tidak santun. Sebaliknya ucapan-ucapan yang mengandung tidak mengandung FTA atau mengandung upaya pengecilan terhadap tingkat FTA dalam suatu tuturan adalah tuturan yang santun.

Seseorang yang dapat diteladani perilaku berbahasanya disebut *modelled person / MP*, yakni seseorang yang dapat memilih suatu strategi yang tepat dalam 'menghitung' bobot keterancaman muka atau *weightiness of an FTA (W_x)* dari tindak tutur yang akan dilakukannya. Bobot keterancaman muka (FTA) tersebut merupakan akumulasi dari tingkat unsur-unsur jarak sosial (*distance = D*) dan kesenjangan kekuasaan (*power = P*) yang ada di antara peserta tutur, serta tingkat daya tekan (imposisi) dari tindak tutur yang disampaikan tersebut (*ranking of imposition = R_x*). Secara matematis, bobot FTA itu dinyatakan dalam $W_x = D(S, H) + P(S, H) + R_x$,

Berdasarkan perhitungan faktor-faktor P, D dan R itulah penutur rasional yang memiliki kompetensi linguistik dan kompetensi budaya yang baik menentukan strategi untuk menghindari atau melunakkan daya tindak tutur mengancam muka (TMM). Penutur yang santun selalu memperhitungkan bobot relatif terhadap keinginan-keinginannya untuk (a) mengkomunikasikan isi TMM secara efektif, dengan (b) bersikap lebih lugas atau efisien dalam menyampaikan isi TMM, dan keinginan untuk (c) memelihara muka petutur pada derajat tertentu. Jika ia ingin bersikap santun, dalam arti ingin meminimalkan TMM dalam ujarannya, maka ia harus mengecilkan keinginannya untuk bersikap lebih efisien atau lugas dalam menyampaikan TMM dan sekaligus membesarkan keinginannya untuk memelihara muka petutur.

Dalam suatu peristiwa pertuturan seorang penutur dapat berada dalam situasi yang secara alami memaksanya untuk mengutarakan ujaran berisi tindak tutur mengancam muka (TMM=FTA) karena TMM tidak dapat dihindari. Pada situasi ini, penutur yang mengutarakan TMM (*Do FTA*) akan dihadapkan pada dua kemungkinan cara penyampaian yakni (a) mengutarakan TMM dengan terus terang atau lugas (*on record*) atau (b) melakukannya dengan samar-samar atau tak langsung melalui isyarat (*off record*). Jika penutur lebih mementingkan efisiensi penyampaian pesan atau isi tindak tutur yang ada di benaknya daripada bersikap santun maka ia dapat melakukannya dengan lugas, langsung tanpa basa-basi (*bald on record*), yakni melakukan TMM tanpa disertai tindakan perbaikan atau pelunakan terhadap daya TMM dalam tuturan. Namun jika ia ingin tetap bersikap santun maka ia dapat melakukan TMM dengan disertai tindak perbaikan (*with redressive action*), yakni upaya untuk membendung potensi kerusakan muka positif atau muka negatif dengan cara memberikan modifikasi atau penambahan ungkapan-ungkapan kebahasaan tertentu pada tuturan. Ungkapan-ungkapan modifikasi atau penambahan tersebut mengandung petunjuk yang jelas bahwa penutur (P1) tidak ingin atau tidak bermaksud melakukan TMM dan bahwa P1 secara umum mengetahui keinginan-keinginan petutur (P2) dan berkepentingan mewujudkan keinginan-keinginan tersebut.

Terdapat lima kemungkinan super-strategi yang dipilih seseorang agar berbahasa dengan santun. Yang pertama adalah bertutur dengan lugas (*bald on record*), yakni mengatakan tuturan yang berisi TMM tanpa tindak perbaikan (*redressive action*). Yang kedua adalah bertutur dengan menggunakan *kesantunan positif* dan *kesantunan negatif*, yakni mengatakan tuturan yang berisi TMM dengan suatu tindak perbaikan (*redressive action*). Kesantunan

positif menekankan pada asumsi bahwa para peserta tutur memiliki kepentingan yang hampir sama dan merupakan bagian dari kelompok sosial yang sama sedangkan kesantunan negatif mengacu pada asumsi bahwa seorang penutur menyadari adanya jarak sosial dengan petutur dan tidak ingin mengganggu kebebasan petutur tersebut. Super strategi lainnya adalah bertutur samar atau menggunakan isyarat (*off record*), yakni mengatakan suatu tuturan yang mengandung beberapa maksud komunikasi sehingga memberikan beberapa kemungkinan interpretasi dalam diri petutur. Yang terakhir adalah tidak bertutur sama sekali atau menahan untuk tidak bertutur (*don't do FTA*).

CARA-CARA BERTUTUR DENGAN SANTUN

Pada bagian ini dipaparkan berbagai cara bertutur dengan santun berdasarkan teori kesantunan Brown & Levinson (1978/87). Pada intinya, teori kesantunan Brown dan Levinson terpusat pada perilaku strategis (*strategic behavior*), yaitu tentang bagaimana seseorang seharusnya bertutur dalam suatu pergaulan sosial agar mitra tutur tidak kehilangan muka (*to loose face*). Ini berarti bahwa P2 tidak merasa terganggu keinginannya untuk bebas dari tekanan atau imposisi dari orang lain (*muka negatif*) atau secara sosial P2 tetap merasa dihormati, diakui dan diterima keberadaannya, disukai dan dihargai sebagai individu di kelompoknya (*muka positif*). Bahasa seseorang tidak sekedar berfungsi sebagai alat penyalur informasi kepada orang lain tetapi juga mengandung suatu tindak tutur yang dapat mengancam muka seorang mitra tutur karena isi dan atau cara penyampaiannya. Dengan demikian, menurut kedua pakar tersebut, berbahasa dengan santun terkait erat dengan pemilihan strategi penyampaian tindak tutur yang disesuaikan dengan situasi pertuturan, yang disertai dengan pertimbangan terhadap hal-hal seperti kepada siapa ia bertutur, dimana, tentang apa, apa tujuan pertuturannya, dan sebagainya. Secara khusus cara-cara bertutur dengan santun diuraikan sebagai berikut.

Bertutur Lugas

Pada situasi tertentu, kita dituntut untuk melakukan tindak tutur secara lugas atau apa adanya (*bald on record*). Ujaran yang disampaikan dengan cara bertutur lugas memiliki berbagai ciri, yakni: (1) terdapat *kejelasan* bagi peserta tutur terhadap maksud komunikatif (*communicative intention*) atau hanya terdapat satu maksud yang tidak taksa (*one unambiguously attributable intention*) dalam tuturan; (2) tidak ada tindak perbaikan (*redressive action*) dalam tuturan, artinya tindak impositif tersebut dilakukan secara sangat langsung, jelas, tidak taksa, dan ringkas tanpa ditambah kata, frasa, atau klausa yang dimaksudkan sebagai upaya untuk membendung potensi kerusakan 'muka' P2 akibat tindak impositif yang ada; dan (3) P1 tidak takut terhadap (*retribution*) dari P2 karena beberapa faktor seperti: (a) P1 dan P2 berada dalam suatu kondisi gawat-darurat sehingga mereka menyadari bahwa menjaga 'muka' menjadi tidak relevan untuk dilakukan; (b) bilamana tingkat ancaman muka pada P2 sangat kecil karena tindak yang dilakukan P1 untuk kepentingan P2 atau kecilnya pengorbanan P2 dalam mengabdikan perintah, permintaan,

atau saran dari P1; dan (c) bilamana kewenangan (*power*) yang dimiliki P1 jauh lebih besar daripada P2. Perhatikan contoh berikut.

- (1) "Awat ada ular!"
- (2) "Cepat naik keburu hujan!"
- (3) "Banjir-banjir!", dsb.

Dalam peristiwa komunikasi darurat atau bahaya, pemakaian ungkapan-ungkapan berisi peringatan-peringatan dalam situasi bahaya seperti dicontohkan di atas yang dianggap santun karena ditujukan demi keselamatan petutur.

Suatu tindak impositif *memerintah*, yang mengancam muka karena pada tingkat tertentu merampas kebebasan P2, dapat pula disampaikan dengan strategi kesantunan *bertutur lugas* bilamana seorang penutur (P1) memiliki kewenangan (*power*) lebih besar daripada petutur (P2). Perhatikan contoh berikut.

- (1) "Nduk, kemarilah, nak!"
- (2) "Nak, Bapak ambilkan korek api!"

Perintah-perintah di atas masih dianggap santun walaupun perintah-perintah tersebut disampaikan dengan bahasa yang *langsung, jelas, ringkas* dan tidak mengandung kata, frasa, atau klausa yang dimaksudkan untuk mengurangi daya imposisi yang terkandung dalam tuturan. Perintah yang disampaikan oleh orang yang memiliki *power* lebih tinggi memiliki tingkat ancaman muka yang sangat kecil karena perintah tersebut dianggap wajar.

Melakukan Tindak Mengancam Muka (TMM) dengan Kesantunan Positif

Secara umum strategi ini merupakan tindak perbaikan (*redress*) yang ditujukan untuk menyelamatkan atau memuaskan aspek muka positif petutur, yakni suatu keinginan mendasar (*perennial desire*) dari seorang petutur untuk mendapatkan pengakuan, penghargaan, dan atau kesamaan atas keinginan-keinginannya (termasuk tindakan, capaian, atau nilai yang ada pada dirinya) agar dianggap sebagai sesuatu yang menggiurkan (*desirable*) oleh orang lain. Tindak perbaikan tersebut sebagian mengarah pada pemuasan keinginan-keinginan dimaksud dengan cara menyampaikan bahwa semua atau sebagian keinginan yang ada pada diri seseorang itu dalam beberapa hal hampir sama dengan keinginan-keinginan yang ada pada diri petutur.

Adapun realisasi kebahasaan kesantunan positif berupa representasi perilaku kebahasaan normal di antara para orang dekat / sahabat karib (*the intimates*) yang meliputi (1) perhatian (*interest*) dan kesepakatan (*approval*); (2) pra-anggapan yang menunjukkan keinginan dan pengetahuan yang sama (*shared wants and knowledge*); dan (3) klaim terhadap hubungan timbal-balik kewajiban atau pencerminan keinginan (*claims to reciprocity of obligations or reflexivity of wants*). Dalam kaitan ini, unsur 'melebih-lebihkan' (*exaggeration*) merupakan ciri penting yang membedakan perilaku kebahasaan sebagai tindak perbaikan kesantunan positif dari perilaku kebahasaan antar-orang dekat pada umumnya. Seiring dengan unsur *exaggeration*, terdapat pula unsur ketidaktulusan (*insincerity*) di dalam ungkapan-ungkapan yang mengandung kesepakatan dan perhatian yang dilebih-lebihkan tersebut. Dengan demikian,

teknik-teknik pengungkapan dalam kesantunan positif secara umum merupakan akselerator sosial, yang mengisyaratkan bahwa P1, yang menggunakan kesantunan positif tersebut, ingin segera mendekati diri (*'come closer'*) kepada P2 secara sosial.

Mengungkapkan kedekatan, keintiman, dan hubungan sosial yang baik antara penutur dan petutur merupakan cara-cara berbahasa dengan santun yang dapat dikategorikan sebagai kesantunan positif. Terdapat lima belas cara yang dapat dilakukan oleh penutur yaitu:

- a. Mengungkapkan 'kesamaan pijaan' (*common ground*) dengan memperhatikan keinginan, keperluan, minat atau segala sesuatu yang menjadi milik penutur. Ungkapan yang berupa pujian atau penghargaan termasuk dalam strategi ini, misalnya:
 - (4) *'Wah, nilaimu bagus sekali.'*
 - (5) *'Kamu kelihatan cantik pakai baju itu.'*
- b. Membesar-besarkan minat, simpati, dan dukungan kepada petutur, misalnya:
 - (1) *'Saya bangga dengan prestasimu.'*
 - (2) *'Dari awal aku yakin kau pasti bisa.'*
- c. Memperhatikan petutur dengan sungguh-sungguh, misalnya:
 - (8) *'Kamu sudah sarapan?'*
 - (9) *'Kamu sakit?'*
- d. Menggunakan bentuk-bentuk identitas kelompok, misalnya:
 - (10) *'Bagaimana kabarnya **Bang!**'*
 - (11) *'Anda dari Jawa ya **Mas?**'*
- e. Mencari kesepakatan, misalnya:
 - (12) *'Ya. Saya kira Anda benar.'*
 - (13) *'Saya kira saya sependapat dengan Anda tapi kita perlu lebih sedikit cermat memandang masalah ini.'*
- f. Menghindari ketidaksepakatan, misalnya:
 - (14) *'Saya kira kita hanya berbeda perspektif dalam hal ini.'*
- g. Menyiratkan, menonjolkan, menyatakan kebersamaan, misalnya:
 - (15) *'Apapun yang terjadi kita harus tetap bersatu.'*
- h. Berkelakar, misalnya:
 - (16) *'Wah tambah gemuk saja nih.'*
- i. Menyatakan atau menyiratkan pengetahuan dan perhatian terhadap keinginan petutur, misalnya:
 - (17) *'Aku mengerti kesulitanmu.'*
- j. Menawarkan atau menjanjikan sesuatu, misalnya:
 - (18) *'Kapan-kapan aku main ke rumah ya?'*
 - (19) *'Belikan Ayah rokok, nanti saya ajak jalan-jalan.'*
- k. Bersikap optimistik, misalnya:
 - (20) *'Ah, jangan sedih, masih ada kesempatan buat kamu.'*
- l. Melibatkan petutur dalam suatu kegiatan, misalnya:
 - (21) *'Mari **kita** kerjakan bersama, OK?'*
- m. Memberikan atau meminta alasan, misalnya:
 - (22) *'Aduh udaranya panas sekali. Tolong dibuka saja jendelanya.'*
 - (23) *'Saya butuh uang untuk mbayar SPP anak saya.'*

- n. Menyiratkan atau menyatakan hal yang timbal balik, misalnya:
(24) *Kemarin kamu yang bayar. Sekarang ganti aku*'.
- o. Memberi sesuatu (hadiah, simpati, pengertian, dan kerja sama) kepada petutur, misalnya: (25) *'Ini lho kubawakan coklat kesukaanmu*'.

Melakukan Tindak Mengancam Muka (TMM) dengan Kesantunan Negatif

Strategi kesantunan negatif berwujud suatu tindakan perbaikan (*redressive action*) atau sebagian upaya untuk memuaskan (*partially satisfying*) muka negatif seorang petutur, yakni keinginan untuk tidak dihalang-halangi kebebasannya dalam bertindak atau bebas dari tekanan orang lain. Inti dari kesantunan negatif adalah sikap menghindarkan diri (*avoidance-based*) dan sikap hormat (*respect behavior*) terhadap muka negatif petutur sehingga penutur (P1) tidak akan atau akan sesedikit mungkin mencampuri atau mengurangi kebebasan bertindak yang dimiliki oleh seorang petutur. Dengan demikian, kesantunan ini cenderung bersifat formal/resmi dan menekankan adanya jarak sosial (*social distancing*) antara P1 dan P2.

Seorang P1 yang *diperintah, dilarang, atau dinasehati* secara potensial akan terancam muka negatifnya. Artinya, pada tingkat tertentu ia tidak lagi dapat memuaskan keinginannya untuk bebas bertindak karena harus melakukan suatu tindakan yang bukan merupakan keinginannya sendiri. Di sinilah tindak perbaikan dalam rangka memberikan kompensasi terhadap tindak mengancam muka (TMM) negatif yang terjadi diberikan oleh P1 kepada P2. Adapun tindak perbaikan terhadap muka negatif dapat berupa tindakan-tindakan: (1) permohonan maaf karena telah mencampuri dan *transgresing*; (2) penggunaan *linguistic and non-linguistic deference*; (3) pemagaran terhadap daya ilokusioner suatu tindak tutur; dan (4) penggunaan mekanisme impersonalisasi dalam rangka menjauhkan keterkaitan P1 dan P2 dari tindak tutur dimaksud (5) penggunaan mekanisme pelunakan untuk memberikan P2 jalan mengelak *an 'out'* (6) memberka peluang bagi P2 untuk memberikan reaksi tidak merasa dipaksa patuh (*coerced*).

Kesantunan negatif berfungsi mengurangi atau mengecilkan daya tekan (imposisi) yang ditimbulkan oleh TMM yang tidak dapat dihindari karena disampaikannya tindak tutur tersebut secara lugas oleh P1 kepada P2. Jadi, kesantunan negatif merupakan perpaduan antara kelugasan (*on-recordness*) dalam penyampaian TMM dan tindak perbaikan (*redress*) terhadap terjadinya TMM tersebut. Dalam kaitan ini seorang P1 yang menggunakan strategi kesantunan negatif pada dasarnya ingin menyampaikan maksudnya secara efektif dan sekaligus ingin memelihara muka negatif P2. Dua motivasi inilah yang mengakibatkan terjadinya tabrakan (*clash*) kepentingan pada diri P1. Di satu sisi ia ingin memastikan agar maksudnya dapat ditangkap dengan jelas oleh P2, di sisi lain ia ingin menghormati P2 sebagai individu yang memiliki kebebasan bertindak. Ada sepuluh cara untuk menyatakan strategi kesantunan ini, yakni:

- a. Menggunakan tindak tutur tak langsung konvensional, sebagai contoh:
(26) *'Maukah Anda membantu saya?'*
- b. Menggunakan pertanyaan atau pemagaran (*hedging*), sebagai contoh:

- (27) '*Kalau diperkenan, saya bermaksud meminjam buku*'.
- c. Bersikap pesimistik, sebagai contoh:
- (28) '*Gaji saya kecil. Mana mungkin kamu mau menikah denganku*'.
- d. Melakukan imposisi seminimal mungkin, sebagai contoh:
- (29) '*Mari saya bantu membersihkan ruangan ini*'.
- e. Menggunakan bentuk penghormatan (*deference*), sebagai contoh:
- (30) '*Seyogyanya Bapak yang membuka rapat ini*'.
- f. Meminta maaf, sebagai contoh:
- (31) '*Maaf, dapat bergeser sedikit, Pak?*'.
- g. Menghindari penggunaan pronomina *saya* atau *anda*, sebagai contoh:
- (32) '*Lebih baik diperiksakan ke dokter sebelum penyakitnya parah*'.
- h. Menggunakan tindak tutur mengancam muka (FTA) yang telah dianggap lazim, sebagai contoh: (33) '*Untuk kepentingan upacara, Bapak-Ibu wajib berseragam KORPRI*' (Bandingkan: Pakailah seragam KORPRI).
- i. Menggunakan bentuk nominalisasi, sebagai contoh:
- (34) '*Setetes darah Anda menyelamatkan nyawa orang lain*' (Bandingkan: Donorkan darah Anda).
- j. Menyatakan seakan-akan berhutang budi atau menagatakan hal-hal yang membuat petutur senang, sebagai contoh:
- (35) '*Saya tidak tahu bagaimana harus membalas kebaikan anda*'.

Melakukan Tindak Mengancam Muka (TMM) Secara Samar (*off-record*)

Suatu tindak komunikatif disampaikan dengan *strategi bertutur samar* (*off-record*) apabila P2 sebagai penerima tindak komunikatif tersebut tidak mungkin mendapatkan satu maksud komunikasi yang jelas (*one clear communicative intention*) dari tuturan yang disampaikan oleh P1. Dalam kaitan ini, P1 sengaja memberikan beberapa kemungkinan interpretasi terhadap tuturannya sehingga dia bisa dengan mudah mengelak apabila dituduh melakukan suatu tindak tutur tertentu kepada P2. Dengan kata lain, tuturan yang disampaikan dengan strategi bertutur samar terkait erat dengan penggunaan bahasa secara tak langsung, yakni mengatakan sesuatu yang secara literal maknanya berbeda dengan yang dimaksudkan oleh P1 sehingga P2 harus membuat beberapa *inferensi* untuk menemukan apa yang sesungguhnya dimaksudkan.

Secara teoretik strategi bertutur samar terjadi apabila P1 melanggar maksim-maksim Grice dalam menyampaikan tuturannya. Pelanggaran tersebut merupakan suatu pemicu (*trigger*) yang memberikan *notice* kepada P2 untuk bersiap melakukan proses inferensi terhadap tuturan P1. Dalam proses inferensi itulah, P2 dihadapkan pada beberapa implikatur percakapan akibat pelanggaran terhadap maksim-maksim Grice. Dengan bantuan konteks, pada akhirnya P2 dapat sampai pada implikatur yang paling mendekati maksud P1 yang sesungguhnya. Strategi ini dijabarkan menjadi lima belas cara dalam hal ini, yaitu:

- a. Memberi isyarat. Contoh: (36) '*Wah lapar sekali nih*' (=Sediakan makanan).
- b. Memberi petunjuk asosiasi. Contoh: (37) '*Aduh maag ku kambuh lagi*'. (= Belikan obat maag).

- c. Menggunakan praanggapan (*presupposition*), contoh: (38) ‘*Setidaknya saya tak menyombongkan kekayaan saya*’.
- d. Menggunakan ungkapan penegecilan makna (*understate*), contoh: (39) ‘*Hanya luka kecil, nanti juga sembuh.*(= luka cukup serius)
- e. Menggunakan ungkapan yang berlebihan (*overstate*), contoh: (40) ‘*Saya coba nelson ratusan kali kok nggak diangkat?*’
- f. Menggunakan tautology, contoh: (41) ‘*Koruptor tetap aja pencuri*’.
- g. Menggunakan kontradiksi, contoh: (42) ‘*Dibilang senang gak senang, dibilang sedih ya nggak juga*’.
- h. Menggunakan ironi, contoh: (43) ‘*Tono berhati emas*’ (= Tono orang yang egois dan kikir).
- i. Menggunakan metafora, contoh: (44) ‘*Ia benar-benar belut*’ (= Ia pandai sekali melepaskan diri dari kesulitan)
- j. Menggunakan pertanyaan retorik, contoh: (45) ‘*Anda tahu kesalahan Anda?*’
- k. Menggunakan ungkapan yang taksa, contoh: (46) ‘*Wah ada yang nggak ketiban rejeki nih*’. (Makna tergantung konteks)
- l. Menggunakan ungkapan yang maknanya tidak begitu jelas (*vague*), contoh: (47) ‘*Sepertinya ada yang minum kopi saya deh*’.
- m. Menggunakan generalisasi yang berlebihan (*over generalization*), contoh: () ‘*Orang yang berpengalaman akan lain dalam menyelesaikan masalah, percalah!*’
- n. Menggunakan ungkapan yang tidak mengacu kepada petutur secara langsung, contoh: (48) ‘*Kek, tolong bantu angkat beras ini!*’ (sebenarnya permohonan bantuan ditujukan ke orang yang lebih muda).
- o. Menggunakan ellipsis, contoh: (49) ‘*Wah saya bisa ...*’ (=Saya bisa demam panggung nih. Lebih baik kamu yang pidato nati, jangan saya).

Menahan Melakukan Tindak Mengancam Muka (TMM)

Cara paling santun ketika kita dihadapkan pada situasi dimana, jika kita bertutur, akan terjadi potensi tindak mengancam muka yang terlalu besar atau akan berpotensi menyinggung perasaan mitra tutur kita adalah dengan bersikap diam. Dengan sikap tersebut berarti kita membatalkan niat kita untuk mengatakan sesuatu yang menyangkut diri petutur atau orang ketiga. Secara teoretik, TMM terjadi manakala kita membuat ujaran yang bertentangan dengan upaya memberikan penerimaan sosial atau memberikan kebebasan pada orang lain. Dengan demikian, jika tidak ada tuturan maka dapat dipastikan tidak akan terjadi TMM.

Contoh:

(50) A: Teman baru kita itu dandanannya *over* ya? Cari perhatian kali ya?

B: (diam tidak merespon)

Pada contoh peristiwa komunikasi di atas, penutur memilih untuk diam atau tidak mengatakan apa-apa kepada petutur karena ujarannya kurang pantas dijawab.

KESIMPULAN

Pada intinya, Brown dan Levinson (1978/1987) memandang kesantunan sebagai suatu bentuk perilaku yang dipilih, diputuskan, dan digunakan secara strategis oleh seorang individu dalam rangka mengurangi derajat TMM yang terkandung dalam tuturan kita. Dengan demikian, kajiannya lebih diarahkan kepada strategi-strategi yang harus dipertimbangkan masak-masak oleh seorang penutur sebelum ia bertutur atau bertindak. Strategi-strategi dimaksud selanjutnya disebut kesantunan positif dan kesantunan negatif, yang terkait pula dengan nosi muka positif dan muka negatif.

Secara praktis, kedua pakar tersebut memberikan resep bahwa jika kita ingin berbahasa dengan santun maka kita harus melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Berupaya menerima orang lain secara sosial dengan merumuskan perkataan sedemikian rupa sehingga mitra tutur menangkap pesan bahwa (a) kita adalah seseorang yang memiliki pandangan, pemikiran, atau latar sosial budaya yang sama dengan mitra tutur; (b) kita adalah seseorang yang bisa diajak bekerja sama dengan mitra tutur, dan (c) kita adalah seseorang yang bermurah hati kepada mitra tutur.
2. Berupaya memahami dan memberi kebebasan pada mitra tutur untuk bertindak sesuai dengan keinginannya dengan merumuskan perkataan sedemikian rupa sehingga mitra tutur menangkap pesan bahwa (a) kita adalah seseorang yang tidak merepotkan mitra tutur dengan kepentingan kita; (b) kita tidak berhak memaksa (*coercive*) mitra tutur memenuhi keinginan kita dan (c) kita adalah seseorang yang bersedia memberikan kompensasi terhadap kerugian yang diderita mitra tutur akibat menuruti keinginan atau kepentingan kita.
3. Mengenali tindak tutur yang akan kita sampaikan apakah secara *inherent* bersifat santun dan tidak santun.
4. Merumuskan ujaran yang kita buat dengan mempertimbangkan latar belakang sosial-budaya, status kekuasaan, dan jarak sosial yang ada diantara kita dan mitra tutur.

REFERENSI

- Brown, P. dan Levinson, S. (1978). *Politeness*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Eelen, G. (2001). *Critique of Politeness Theories*. Manchester: St. Jeromes Press.
- Grice, H.P. (1975). *Logic and Conversation*. New York: Academic Press
- Holmes. (1992). *An Introduction to Sociolinguistics*. London: Longman.
- Soekanto, S. (1982). *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.