

## KESANTUNAN BERBAHASA SARANA PENYELAMAT KONFLIK DI MASYARAKAT

Rukni Setyawati  
rukni@ymail.com

### Abstrak

Kesantunan merupakan unggah-ungguh dan identitas serta jati diri bangsa Indonesia yang dahulu dijadikan sebagai nilai luhur dan dipegang teguh masyarakat Indonesia. Seiring dengan perkembangan zaman hal tersebut mulai dilanggar dan diabaikan masyarakat Indonesia. Tawuran dan perkelahian terjadi di berbagai tempat dan melibatkan berbagai unsur masyarakat dari berbagai kalangan dan usia. Hal tersebut terjadi karena kesalahpahaman dalam berkomunikasi dimana antara penutur dan lawan tutur tidak menjunjung tinggi nilai-nilai kesantunan. Dalam kehidupan sehari-hari kita tidak dapat menghindarkan diri dari kegiatan berkomunikasi dengan anggota masyarakat lainnya. Setiap saat, kita selalu menggunakan bahasa sebagai alat komunikasi. Tujuannya untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman antara orang yang berkomunikasi, sehingga konflik dapat dihindari. Pada hakikatnya kelancaran berkomunikasi mengandung maksud membangun jalinan bahasa yang baik dan santun.

**Kata Kunci:** *santun, berbahasa, konflik*

### Abstract

*Manner is polite and identity as well as control of the nation's Indonesia the first set as the value sublimely and held firm society Indonesia. Along with the growth of the age thing is starting to be violated and ignored society Indonesia. Fights going on in different places and involving different elements of society from all walks of life and age. Such a thing happened because of a misunderstanding in communication where between teachers and partner not enforce the value manner. In the life of the day we can't save ourselves from activities communicate with members of the other. Every moment, we always use language as a communication device. The goal to avoid firing a misunderstanding between people who communicate, so conflict can be avoided. On essence smooth communicate contain mean build language sentences and manners.*

**Keyword:** *manners, language, conflict*

### A. Pendahuluan

Pada era globalisasi ini, jati diri bangsa Indonesia perlu dibina dan dimasyarakatkan oleh setiap warga negara Indonesia. Hal tersebut diperlukan agar bangsa Indonesia tidak terbawa arus pengaruh budaya asing yang tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia. Indonesia sebagai masyarakat timur, dituntut memegang teguh sopan santun dan adat budaya yang sudah menjadi darah daging bangsa Indonesia. Kecenderungan seperti itu jika dibiarkan terus menerus dikhawatirkan akan menghilangkan ciri ketimuran masyarakat Indonesia. Sopan santun dalam berkomunikasi selain sebagai salah satu budaya Indonesia juga akan membantu dalam kegiatan berkomunikasi.

Isu kesantunan saat ini marak disoroti dari berbagai kalangan, hal tersebut karena isu kesantunan dipandang memiliki pengaruh yang besar dalam perkembangan kehidupan masyarakat saat ini. Budaya santun yang menjadi jati diri bangsa Indonesia mulai memudar. *Ungghah-ungguh* yang dahulu dijadikan sebagai nilai luhur dan dipegang teguh masyarakat Indonesia seiring dengan perkembangan zaman mulai dilanggar dan diabaikan. Hal tersebut dibuktikan dengan maraknya tawuran yang terjadi di berbagai daerah, dan tempat yang melibatkan berbagai unsur masyarakat.

Berbagai upaya harus ditempuh untuk mengantisipasi supaya masyarakat Indonesia tetap dikenal sebagai bangsa yang masyarakatnya dikenal ramah dan santun. Masyarakat Indonesia juga jangan semakin berlarut-larut dalam keributan yang selalu menguasai jiwa yang melanda berbagai kalangan masyarakat sehingga konflik dapat dihindari, maka makalah ini akan mengangkat tentang "Kesantunan Berbahasa Sarana Penyelamat Konflik di Masyarakat".

## B. Pembahasan

### Kesantunan dan Etika Berbicara

Kesantunan berbahasa suatu tuturan bergantung pada tiga kaidah yang harus dipatuhi. Chaer (2010) berpendapat ketiga kaidah tersebut adalah: (1) formalitas, (2) ketidaktegasan, dan (3) kesamaan atau kesekawanan. Kaidah pertama memiliki arti bahwa tuturan tidak boleh memaksa dan menunjukkan keangkuhan. Kaidah kedua berarti lawan tutur memiliki pilihan dalam merespon tuturan yang disampaikan, dan kaidah ketiga secara sederhana dapat diartikan adanya kesetaraan antara penutur dan mitra tutur. Imam Safi'ie (dalam Mulyana, 2005) menambahkan konteks terjadinya percakapan dapat dipilah menjadi empat macam, yaitu: (1) konteks linguistik yaitu kalimat/kalimat dalam percakapan, (2) konteks epistemis yaitu latar belakang pengetahuan yang sama-sama diketahui partisipan, (3) konteks fisik, meliputi tempat terjadinya percakapan, objek yang disajikan dalam percakapan, dan tindakan para partisipan, serta (4) konteks sosial yaitu relasi sosiokultural yang melengkapi hubungan antara pelaku atau partisipan dalam percakapan.

Berbicara merupakan kebutuhan manusia sebagai salah satu cara yang efektif untuk berkomunikasi. Memperhatikan cara berbicara merupakan hal yang bijaksana untuk menghindari perselisihan. Berikut ini ada beberapa materi yang biasa dijadikan topik dalam pembicaraan dan dikhawatirkan dapat menjerumuskan pembicaraan yang berpotensi terjadi konflik, diantaranya: (1) **Membicarakan kelebihan diri sendiri**. Pembicaraan jenis ini diyakini dapat meningkatkan rasa percaya diri pembicara dan baik untuk meningkatkan citra positif yang bisa memacu semangat dalam beraktifitas. Pembicaraan seperti itu harus diwaspadai jika terlalu berlebihan bisa menimbulkan kesombongan; (2) **Membicarakan kekurangan diri sendiri**. Pembicaraan jenis ini berguna untuk introspeksi diri sehingga dengan menyadari kekurangan diri sendiri bisa mengupayakan perbaikan diri untuk meningkatkan kualitas hidup selanjutnya. Pembicaraan seperti itu jika berlebihan dan sampai pada penyesalan-penyesalan yang keterlaluan apalagi meratapi nasib akan berakibat buruk terhadap tingkat percaya diri yang bisa membuat kehilangan semangat hidup; (3) **Membicarakan kelebihan orang lain**. Kelebihan orang lain dapat memotivasi kita untuk berbuat hal yang sama jika kita dan lingkungan menganggapnya sebagai sesuatu yang baik dan layak ditiru. Pembicaraan seperti itu jika berlebihan dan sampai mengidolakan apalagi sampai mengkultuskan seseorang akan berakibat tidak sehat untuk jiwa; (4) **Membicarakan kekurangan orang lain**. Topik ini merupakan yang paling senang dibicarakan orang dimana-mana. Infotainment yang memuat berbagai skandal dan kebobrokan moral sangat digemari dan mempunyai rating yang tinggi.

Dalam kehidupan sehari-hari kita tidak dapat menghindarkan diri dari kegiatan berkomunikasi dengan anggota masyarakat lainnya. Setiap saat, kita selalu menggunakan bahasa untuk berbicara dengan teman, orangtua, kakak, ataupun adik. Pada saat berkomunikasi itu, kita menggunakan bahasa sebagai alat komunikasi dengan baik. Tujuannya untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman antara orang-orang yang berkomunikasi, sehingga konflik dapat dihindari. Pada hakikatnya kelancaran berkomunikasi mengandung maksud membangun jalinan bahasa yang baik dan santun. Hal tersebut seperti pendapat Sauri (2003) menyatakan berdasarkan fenomena yang berkembang di masyarakat bahwa banyak orang menggunakan kata-kata yang bebas tanpa didasari oleh pertimbangan moral, nilai, dan agama. Akibat kebebasan tanpa nilai itu, lahir berbagai pertentangan dan perselisihan yang berujung pada kekerasan. Dahlan (2001) mensinyalir betapa banyak orang yang tersinggung oleh kata-kata yang tajam apalagi dengan sikap agresifitasnya.

Menciptakan suasana komunikasi yang baik, terlebih dahulu penutur perlu menguasai dan mengetahui etika dan tatanan berkomunikasi yang akan dilakukan. Etika pada saat berbicara dengan orang lain antara lain: *Pertama*, seorang pembicara harus mengetahui apa yang akan dikatakannya, pada waktu dan keadaan tertentu kepada lawan bicaranya berkenaan dengan status sosial dan budaya dalam masyarakat itu; *Kedua*, jenis bahasa apa yang wajar digunakan dan sesuaidengan budaya di tempat berbicara; *Ketiga*, kapan dan bagaimana menggunakan giliran berbicara, dan menyela pembicaraan orang lain; *Keempat*,

kapan harus diam; dan *kelima*, bagaimana kualitas suara dan sikap fisik waktu berbicara. Butir-butir aturan dalam etika berkomunikasi tersebut bukanlah merupakan hal yang terpisah satu sama lainnya. Kelima etika itu merupakan bagian-bagian yang menyatu di dalam tindak berbahasa.

Beberapa prinsip komunikasi yang harus dipahami oleh penutur dan mitra tutur agar pesan yang disampaikan oleh penutur dimengerti oleh mitra tutur atau sebaliknya. Mematuhi prinsip-prinsip tersebut, diharapkan kesalahpahaman terhadap pesan yang disampaikan dapat dikurangi, atau tidak terjadi sama sekali. Grice (1975) menyatakan ada 4 maksim dalam komunikasi yang disebut '*co-operative principle*', yang harus dipahami antara penutur dan mitra tutur. '*Co-operative principle*' adalah semacam persetujuan umum yang dipatuhi bersama antarpenutur dan mitra tutur. Keempat maksim tersebut adalah: (1) **Quantity (kuantitas)** dibagi menjadi dua yaitu: (a) Dalam proses komunikasi baik penutur maupun mitra tutur harus memberikan kontribusi yang memadai, artinya baik penutur maupun mitra tutur tidak boleh mendominasi percakapan, kedua pihak harus mendapat porsi pembicaraan yang sepadan, (b) Mitra tutur tidak boleh memberi informasi (berbicara) melebihi yang diperlukan. Jika pembicara terlalu banyak memberikan informasi yang tidak dibutuhkan, maka dianggap membual, demikian juga sebaliknya; 2. **Quality (kualitas)** dibagi menjadi dua, yaitu: (a) Pembicara maupun lawan bicara tidak boleh berbohong, kedua pihak harus percaya akan apa yang dikatakan oleh pembicara, demikian sebaliknya, dan (b) Pembicara dan lawan bicara tidak boleh berbicara jika tidak punya bukti yang cukup;. (3) **Relation (hubungan)** yaitu apa yang dikatakan harus relevan (sesuai); (4) **Manner (cara)** yaitu apa yang dikatakan harus jelas. Jika '*cooperative principle*' ini dipenuhi oleh kedua pihak kemungkinan kesalahpahaman dapat dihindari, tujuan komunikasi berhasil dan konflik terhindari.

### **Ungkapan Tidak Langsung (*Indirectness*)**

Salah satu strategi yang dilakukan oleh pembicara untuk menjaga hubungan sosial dengan lawan bicara agar tetap baik adalah dengan menggunakan ungkapan (ketidaklangsungan). Hubungan sosial antara pembicara dan mitra tutur akan terjalin dengan baik maka kedua pihak harus menghindari hal-hal yang dapat merusak hubungan dengan penggunaan ungkapan yang kasar, tidak sopan dan menyakitkan atau memermalukan pembicara/ lawan bicara dengan ungkapan tertentu.

Pemakaian ungkapan tidak langsung ini sering dijumpai dalam kenyataan sehari-hari. Misalnya, ketika malam mulai larut seorang suami masih bekerja di ruang perpustakaan keluarga, kemudian istrinya bilang " *Pak sudah malam*". Ungkapan ini bisa diinterpretasikan bermacam-macam, mungkin sang istri ingin agar suaminya mengecek pintu dan jendela yang belum terkunci, mematikan lampu yang tidak diperlukan, memeriksa kunci pengaman kendaraan supaya tidak dicuri orang, atau bahkan mungkin berupa ajakan sang istri untuk "tidur", karena hari sudah larut malam agar besok tidak mengantuk sewaktu bekerja. Ungkapan "*Pak sudah malam*" dalam konteks yang disebutkan tersebut dikaitkan dengan beberapa aspek non linguistik untuk membangun interpretasi yang akurat. Kata *malam* dapat dikaitkan dengan jendela, kunci, pintu, lampu, tidur dan mengantuk.

Ungkapan tidak langsung (*indirectness*) juga banyak dijumpai dalam bahasa Indonesia. Ungkapan ini tercermin dalam beberapa terminologi seperti, basa-basi, dan eufemisme (penghalusan istilah).

#### **1. Basa-Basi (*Lips Service*)**

Pemakaian ungkapan basa-basi tersebut sebenarnya bertentangan dengan *cooperative principle*. Jika dalam berkomunikasi kita diharapkan untuk mematuhi semua maksim dalam *co-operative principle*, misalnya, tidak boleh bohong, maka dalam ungkapan basa basi itu justru orang cenderung "*melanggar kesepakatan*" tersebut. Pembicara tahu bahwa tetangganya sedang lewat, maka dia mengucapkan "*Tidak singgah dulu?*", sebagai tanda bahwa "*Saya tetangga Anda*" atau "*Saya kenal Anda*". Menyadari bahwa ungkapan penutur hanya sekedar basa-basi, maka

mitra tutur juga menerapkan strategi yang sama, yaitu mengingkari kesepakatan, misalnya dengan menjawab " *Oh terima kasih saya sedang terburu-buru*", walaupun sebenarnya tidak ada acara yang penting atau tidak sibuk. Dengan menggunakan strategi yang demikian mereka sama-sama sampai pada interpretasi yang tepat. Untuk memahami ungkapan basa-basi ini tidak cukup dengan memahami makna leksikal atau struktur gramatikal sebuah ungkapan. Namun pemahaman sosiokultural antar keduanya (penutur dan mitra tutur) menjadi sangat penting. Banyak ungkapan-ungkapan lain sebagai pembuka komunikasi dalam budaya kita, atau hanya sekedar mengetahui keadaan lawan bicara.

## 2. Eufemisme

Bentuk strategi komunikasi lain yang sering dijumpai adalah pemakaian ungkapan *eufemisme* (penghalusan istilah). Misalnya, jika kita mengurus surat dan ternyata surat tersebut belum selesai, maka petugas yang bertanggung jawab tidak akan mengatakan belum selesai, melainkan suratnya " *masih dalam proses*". Masih banyak contoh-contoh lain ungkapan yang serupa, misalnya keputusannya " *masih dipertimbangkan*" (artinya belum jelas), " *salah pembukuan*" (korupsi), " *diamankan*" (ditahan), " *lembaga pemasyarakatan*" (penjara), " *negara berkembang*" (negara miskin), " *hutang*" (bantuan).

Pemakaian ungkapan eufemisme dalam komunikasi sehari-hari mengakibatkan perubahan makna kata atau telah terjadi *degradasi* makna kata. Orang Indonesia merasa malu dikategorikan sebagai negara yang suka *hutang* ke negara lain, oleh karena itu dicari ungkapan yang lebih halus *bantuan*, sedangkan sebutan negara miskin diubah *menjadi negara berkembang*, kata *pelacur* diganti dengan *wanita tuna susila* atau *pekerja seks komersial (PSK)*. Kata *pinjam* berbeda dengan *bantuan*, ungkapan pinjam berarti harus mengembalikan sedangkan kata bantuan berarti pemberian, sehingga tidak ada kewajiban untuk mengembalikan. Demikian juga halnya dengan kata *aman* dalam ungkapan *diamankan*. Kata *aman* berarti tidak ada masalah, sedangkan *diamankan* artinya ditahan karena seseorang telah dianggap berbuat yang melanggar hukum atau bermasalah.

Pemakaian *eufemisme* tidak akan mengubah hakikat dari subjek yang menyandangnya. Pemakaian istilah *wanita tuna susila* (wts) sebagai ganti *pelacur* tidak akan merubah status dan profesi wanita tersebut, misalnya berubah menjadi wanita yang lebih baik, yang tidak lagi melacur. Justru pemakaian *eufemisme* ini malah menimbulkan kesan tidak ada beban moral dan psikologis pada orang yang menyandangnya. Dengan menggunakan kata *bantuan* sebagai bentuk penghalusan istilah *hutang*, secara psikologis pemerintah Indonesia tidak pernah merasa terbebani untuk mengembalikan, walaupun pada kenyataan semua hutang harus dikembalikan, sehingga hutang-hutang pemerintah harus " *di jadwal ulang*" alias diperpanjang masa pengembaliannya, sehingga ketika utang sudah semakin menumpuk pemerintah mengajukan permohonan kepada debitur agar hutang-hutangnya tidak dibayar. Demikian halnya dengan ungkapan *salah pembukuan* sebagai ganti kata *korupsi*. Misalnya, " *Si A telah membuat kesalahan pembukuan keuangan negara*". Ungkapan ini seolah tidak ada beban psikologis yang melekat, karena kesalahan pembukuan dapat terjadi pada siapapun, termasuk si A, sehingga ada kemungkinan si A tidak jera untuk mengulangi perbuatan yang kurang baik tersebut. Oleh karena itu, pemakaian *eufemisme* ini seharusnya dibatasi.

## C. Penutup

Berbahasa yang santun merupakan jati diri bangsa Indonesia yang harus dipertahankan dan dilestarikan oleh semua kalangan dimanapun berada. Krisis kesantunan dapat dihindari dengan saling pengertian dalam komunikasi antara penutur dan mitra tutur. Kesalahpahaman dapat dihindari dengan menerapkan maksim Grice dalam komunikasi yang disebut ' *co-operative principle*', yang harus dipahami antara pembicara dan lawan bicara. ' *Co-operative principle*' adalah semacam persetujuan umum yang dipatuhi bersama antar penutur dan mitra tutur. Keempat maksim tersebut adalah: (1) **Quantity (kuantitas)**, (2). **Quality (kualitas)**, (3)

**Relation (hubungan)** yaitu apa yang dikatakan harus relevan (sesuai); **(4) Manner (cara)** yaitu apa yang dikatakan harus jelas.

Selain hal tersebut, salah satu strategi yang dilakukan oleh pembicara untuk menjaga hubungan sosial dengan mitra tutur agar tetap baik adalah dengan menggunakan ungkapan tidak langsung. Ungkapan ini tercermin dalam beberapa terminologi seperti, basa-basi, dan eufemisme (penghalusan istilah). Agar hubungan sosial antara penutur dan mitra tutur terjalin baik maka kedua pihak harus menghindari hal-hal yang dapat merusak hubungan tersebut, misalnya, penggunaan ungkapan yang kasar, tidak sopan dan menyakitkan atau memperlakukan pembicara atau lawan bicara di depan umum dengan ungkapan tertentu.

#### **D. Daftar Pustaka**

Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Riea Cipta.

Dahlan, M.D. 2001. *Nilai Al-Quran Dalam Memelihara Tutur Kata*. Makalah dalam

Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-prinsip Pragmatik*. Jakarta: Universitas Indonesia Press

Mulyana. 2005. *Ajian Wacana*. Yogyakarta: Tiara Wacana.

Sauri, Sofyan. 2003. *Pengembangan Strategi Pwndiikan Berbaasa Santun di Sekolah*. *Mimbar Pendidikan*. No. 1/XXII/2003. H 45-52.