

## Kemampuan Berbahasa Santun Perspektif Etika Komunikasi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Bimbingan Skripsi)

Sholikhin<sup>1</sup>, Rr. Dwi Astuti<sup>2</sup>, Lisdwiana Kurniati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung

Email: [sholikhin@umpri.ac.id](mailto:sholikhin@umpri.ac.id)<sup>1</sup>, [dwiastuti747@gmail.com](mailto:dwiastuti747@gmail.com)<sup>2</sup>,

[lisdwianakurniati@umpri.ac.id](mailto:lisdwianakurniati@umpri.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Santun berbicara merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan saat berbicara. Kesantunan berbicara akan mempengaruhi tercapainya tujuan berkomunikasi, dengan berbicara santun maka pesan akan tersampaikan tanpa ada pihak dirugikan, pada saat ini remaja cenderung mengabaikan kesantunan saat berbicara, mereka kebanyakan hanya berusaha menyampaikan pesan dengan tujuan lawan bicara mengerti maksud dan tujuan pembicara. seperti apakah penggunaan bahasa dalam kalangan remaja pada umumnya saat berbicara? Apakah sudah menggunakan bahasa yang santun? Dengan penelitian ini akan memudahkan kita untuk mengetahui bagaimana penggunaan bahasa yang santun dalam kalangan remaja. Atas dasar tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui pemakaian bahasa santun dalam kalangan remaja. Masalah dalam penelitian ini adalah apakah kalangan remaja sudah menggunakan bahasa yang santun. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menjelaskan pemakaian bahasa yang santun pada kalangan remaja. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan sosiolinguistik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data dalam penelitian ini adalah bahasa sehari-hari yang digunakan mahasiswa pada saat berbicara pada dosen di waktu bimbingan skripsi pada dosen pembimbingnya. Data yang dikumpulkan dianalisis sesuai dengan indikator kesantunan berbahasa dan diksi yang digunakan. Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa dalam menggunakan bahasa saat bimbingan sudah menggunakan bahasa yang santun, mereka sudah menggunakan (angon rasa, adu rasa, empan papan, sifat rendah hati, sikap hormat, sikap tepa selira). Diksi yang mereka gunakan antara lain tolong, terimakasih, maaf, berkenan, beliau, menggunakan kata bapak/ibu untuk menyebut orang kedua dewasa.

**Kata Kunci:** *Kemampuan, Berbahasa Santun, Etika Komunikasi*

### Abstract

Courtesy of speech is one of the things that must be considered when speaking. Politeness of speech will affect the achievement of communication goals, by speaking politely the message will be conveyed without any party being harmed, at this time teenagers tend to ignore politeness when speaking, they mostly only try to convey messages with the aim of the other person understanding the intent and purpose of the speaker. What is the use of language among teenagers in general when speaking? Have you used polite language? With this research, it will be easier for us to find out how to use polite language among teenagers. On this basis, researchers are interested in knowing the use of polite language among adolescents. The problem in this study is whether the teenagers have used polite language. This study aims to describe and explain the use of polite language among adolescents. The approach used in this study is a sociolinguistic approach. The method used in this study is a qualitative descriptive method. The data in this study is the everyday language used by students when talking to

lecturers during thesis guidance to their supervisors. The data collected were analyzed according to the indicators of language politeness and diction used. It can be concluded that students in using language during guidance have used polite language, they have used (angon rasa, fighting, empan boards, humility, respectful attitude, tepa selira attitude). The diction they use includes please, thank you, sorry, please, he uses the word father/mother to refer to the two adults.

**Keywords:** *Ability, Polite Language, Communication Ethics*

## **PENDAHULUAN**

Bahasa merupakan alat komunikasi yang dapat menunjukkan identitas masyarakat sebagai pemakai bahasa. Keperibadian seseorang, watak, dan sifat seseorang dapat diketahui dan tercermin pada perilaku orang tersebut. Pribadi penutur yang berbudi pekerti luhur dapat terlihat pada penggunaan bahasanya yang sopan, santun, jelas, dan sistematis. Peranan bahasa sangat penting dalam membentuk hubungan yang baik antar sesama manusia. Bahasa itu terwujud adanya para pengguna bahasa yang sudah menyetujui adanya simbol/tanda yang sudah di sepakati berupa aturan-aturan yang diikuti oleh masyarakat.

Seseorang menggunakan bahasa untuk mengungkapkan ide, gagasan, pikiran, perasaan kepada orang lain dalam suatu kelompok sosial di masyarakat tertentu. Bahasa pada prinsipnya merupakan alat komunikasi dan dapat menunjukkan identitas suatu bangsa pada masyarakat pemakai bahasa. Pemakaian bahasa tidak dapat terpisah dari interaksi sosial, kegiatan kebudayaan dan lain-lain dalam suatu masyarakat. Interaksi sosial merupakan sarana pokok bagi masyarakat untuk menafsirkan makna dalam peristiwa-peristiwa pada kehidupan sehari-hari dan menggunakan makna tersebut sebagai sumber pemahaman terhadap berbagai kegiatan atau aktivitas pemakai bahasa.

Kegiatan berbahasa bukan hanya sekedar menyampaikan ide, gagasan, pikiran perasaan kepada orang lain tetapi hal yang penting juga perlu memperhatikan diksi atau memilih kata-kata yang tepat untuk di sampaikan kepada penutur dalam situasi dan kondisi yang tepat sesuai dengan keperluan dalam komunikasi. Apabila pengguna/pemakai bahasa baik penutur maupun penutur tidak bisa menerima atau memahami bagaimana berbahasa yang baik, tepat, sopan, dan santun, maka komunikasi tidak dapat berlangsung secara komunikatif, tepat, efektif, dan lancar. Hal tersebut dapat mengakibatkan kesalahpahaman, perselisihan, dan saling tersinggung karena ketidaktepatan atau ketidaktahuan dalam menggunakan diksi yang tepat sesuai dengan konteks pembicaraan antar pengguna bahasa. Dengan demikian, penggunaan diksi merupakan suatu hal penting yang perlu dimiliki oleh pengguna bahasa karena dapat menunjukkan kemampuan berbahasa seseorang (penutur) pada saat berkomunikasi kepada orang lain (petutur). Penggunaan bahasa di masyarakat yang baik, sopan, santun, dapat mendukung perkembangan kebudayaan di masyarakat. Bahasa merupakan salah satu hasil budaya manusia, sedangkan budaya manusia banyak pula dipengaruhi oleh bahasa. Kebudayaan manusia tidak dapat terjadi tanpa bahasa, karena bahasa merupakan cerminan kebudayaan suatu bangsa di masyarakat.

Sebagaimana disampaikan oleh Chaer (2010: 4) bahwa kemampuan berbahasa secara santun tidak ditentukan oleh pangkat, kedudukan atau jabatan, tetapi ditentukan oleh level budaya seseorang. Misalnya berbicara pada orang tua haruslah bernada santun, dalam hampir semua budaya di Indonesia mengajarkan hal tersebut. Menurut Lakoff sebuah tuturan disebut santun jika ia tidak terdengar memaksa atau angkuh, tuturan itu memberi pilihan tindakan kepada lawan bicara, dan lawan bicara menjadi senang (dalam Chaer, 2010: 10). Berbicara pada orangtua harus bernada lembut, sopan mendengarkan walaupun kadang yang kita dengar adalah hal yang tidak menyenangkan misalnya dimarahi, dinasehati dengan nada kasar, disuruh dengan nada keras dan sebagainya, sebagai anak harus tetap berbicara dengan nada rendah dan santun. Tidak ada satupun

hal yang membenarkan kita berbicara kasar apalagi dengan orang tua walaupun sebenarnya orang tua tidak selalu benar akan tetapi orang tua selalu berharap anaknya menjadi anak yang baik dan santun dalam bertutur kata.

Kesantunan berbahasa selalu diajarkan oleh orang tua, namun dalam pemakaian sehari-hari tidak semua anak menggunakan bahasa yang santun. Di dunia pendidikan dari tingkat SD sampai di perguruan tinggi sering kita lihat dengan 5S apa itu 5S *Salam, sapa, Senyum, Sopan, Santun*. Bahkan sering dijadikan istilah dan di tulis di pintu masuk setiap kantor. Seperti apakah sebenarnya bahasa yang santun itu apakah sudah diterapkan pada saat mahasiswa bimbingan skripsi? Pada kesempatan ini peneliti ingin mengungkapkan apakah kesantunan sudah dipakai dalam komunikasi saat bimbingan skripsi. Minimal dengan penelitian ini, kita dapat menilai diri kita sendiri sudah bisakah kita berbicara secara santun agar mitra tutur merasa senang dan dihargai.

Kesantunan berbahasa seseorang dapat terlihat pada keberibadian dan perilaku verbal maupun nonverbal pada saat komunikasi berlangsung antar pribadi penuturnya. Perilaku verbal dalam fungsi direktif dapat terlihat bagaimana penutur dalam mengungkapkan permohonan, nasihat, perintah, permintaan, keharusan atau larangan untuk melakukan sesuatu kepada mitra tutur apakah penyampaiannya dengan bahasa yang sopan, santun, dan beretika yang baik sehingga dapat menunjukkan Si Pemakai bahasa berbudi pekerti yang luhur. Sedangkan perilaku yang nonverbal akan tampak pada gerak-gerik fisik yang menyertai pada penuturnya. Kesantunan atau tatakrama merupakan aturan berbahasa yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat. Menurut Tri Rina Budiwati (2017 : 559) kesantunan berbahasa adalah kesopanan dan kehalusan dalam menggunakan bahasa ketika berkomunikasi melalui lisan maupun tulisan. Bahasa yang digunakan penuh dengan adab tertib, sopan santun dan mengandung nilai-nilai hormat yang tinggi.

Sebagaimana dikatakan oleh Chaer (dalam Kholisotin dan Lastaria, 2017: 53-54) bahwa fungsi kesantunan berbahasa terbagi menjadi lima, yaitu: (1) fungsi menyatakan (deklaratif), (2) fungsi menanyakan (interogatif), (3) fungsi menyuruh (imperatif) termasuk fungsi melarang, (4) fungsi meminta maaf, dan (5) fungsi mengkritik. Dilihat dari fungsi lawan tutur yakni: (1) fungsi komentar, (2) fungsi menjawab, (3) fungsi menyetujui termasuk fungsi menolak, (4) fungsi menerima atau menolak maaf dan (5) fungsi menerima atau menolak kritik.

Selain itu, Eko Kurtanto mengatakan bahwa kesantunan berbahasa secara umum dapat di kelompokkan kedalam dua jenis. Pertama, kesantunan tingkat pertama (*first-order politeness*) yang merujuk pada etiket atau kaidah kepatutan bertingkah laku dalam suatu kelompok masyarakat tertentu (2017 :59). Kesantunan dalam berbahasa dapat mencerminkan keberibadian dari masyarakat pengguna bahasa, sehingga pemertahanan terhadap prinsip kesantunan berbahasa akan memberikan dampak yang baik dalam hal komunikasi terutama pada saat berkomunikasi antara penutur dan penutur yang memiliki usia lebih tua. Misalnya, seorang anak kepada orangtuanya; adik kepada kakaknya, dan mahasiswa kepada dosen pembimbingnya baik bimbingan akademik khususnya skripsi maupun nonakademik di bidang minat dan bakat mahasiswa.

Berbicara santun tentu tidak terlepas dari mimik atau raut muka kita saat berbicara, saat berbicara dengan nada marah maka muka kita akan memperlihatkan kemarahannya. Sedangkan waktu kita berbicara santun raut muka akan terasa santai bahkan mungkin tersenyum. Hal ini sesuai dengan pernyataan Menurut Brown dan Levinson (1978: 70) teori tentang kesantunan berbahasa itu berkisar atas nosi muka atau wajah (*face*), yakni "citra diri" yang bersifat umum dan selalu ingin dimiliki oleh setiap anggota masyarakat. Orang akan terkesan santun bila berbicara dengan mimik senyum dan ceria.

Berkaitan dengan prinsip kesantunan, menurut Gunarwan (1994) ada tiga hal yang perlu dijelaskan definisi kesantunan dari Fraser. *Pertama*, kesantunan itu adalah properti atau bagian dari tuturan, jadi bukan

tuturan itu sendiri. *Kedua*, pendapat pendengarlah yang menentukan apakah kesantunan itu terdapat pada sebuah tuturan; *Ketiga*, kesantunan itu dikaitkan dengan hak dan kewajiban peserta pertuturan. Selanjutnya yang terkait dengan hak dan kewajiban dalam pembelajaran disemester genap biasanya mahasiswa sedang menyusun skripsi dengan bimbingan dosen pembimbing masing-masing. Dosen wajib membimbing dan mahasiswa memiliki hak untuk dibimbing. Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengetahui cara berbicara mahasiswa saat bimbingan skripsi apakah sudah menggunakan bahasa yang santun?

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam meneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Peneliti melakukan penelitian dengan mengamati secara langsung proses percakapan pada saat bimbingan skripsi mahasiswa pada dosen pembimbing. Kemudian dianalisis berdasar indikator kesantunan berbahasa saat berbicara. Setelah proses tersebut kemudian peneliti mendeskripsikan dalam bentuk analisis kesantunan berbahasa, hasil dari analisis tersebut kemudian didokumentasikan dalam bentuk laporan penelitian.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Indikator kesantunan menurut Pranowo (2009;103) menyatakan bahwa agar komunikasi dapat terasa santun, tuturan ditandai dengan hal berikut;

1. Perhatikan suasana perasaan mitra tutur sehingga ketika bertutur dapat membuat hati mitra tutur berkenan(angon rasa).
2. Pertemukan perasan Anda dengan mitra tutur sehingga isi komunikasi sama-sama dikehendaki karena diinginkan ( adu rasa).
3. Jagalah agar tuturan dapat diterima oleh mitra tutur karena mitra tutur sedang berkenan di hati (empan papan).
4. Jagalah agar tuturan memperhatikan rasa ketidakmampuan penutur di hadapan mitra tutur (sifat rendah hati).
5. Jagalah agar tuturan selalu memperhatikan bahwa mitra tutur diposisikan di tempat yang lebih tinggi(sikap hormat).
6. Jagalah agar tuturan selalu memperhatikan bahwa apa yang dikatakan kepada mitra tutur juga dirasakan oleh mitra tutur juga dirasakan oleh penutur. (sikap tepa selira)

Selain hal di atas juga dapat dilihat melalui pemakaian kata yang digunakan sebagai pilihan kata (diksi) yang dapat mencerminkan rasa santun, misalnya menggunakan kata (*tolong, terima kasih, maaf, berkenan, beliau, gunakan kata bapak/ibu untuk menyebut orang kedua dewasa.*)

Data penelitian ini adalah mahasiswa bimbingan skripsi peneliti yang berjumlah 8 orang selama 1 semester. Selama proses bimbingan skripsi biasanya terdapat 8-10 kali bimbingan. Adapun hasil pengamatan serta analisis berdasarkan bimbingan skripsi selama satu semester didapat data sebagai berikut;

Mahasiswa pada saat membuka pintu selalu mengucapkan Salam, kemudian mengucapkan maaf dan bertanya kepada dosen yang terlihat apakah (dosen pembimbing yang dituju ada) (*empan papan, rendah hati, sikap hormat dan*), kemudian salaman (dengan mencium tangan dosen), mengucapkan kata maaf" maaf

Bu.....apakah ibu bisa bimbingan sekarang”( *mahasiswa telah menggunakan kata bapak/ibu untuk menyebut orang kedua dewasa*)sebagai pembimbing 2 saya selalu meluangkan waktu pada saat saya ada di kantor terkecuali pada saat ada acara rapat dan pertemuan dosen tidak menerima mahasiswa bimbingan. Bahkan dalam situasi yang sudah tidak memungkinkan bimbingan di kampus saya pekenankan bimbingan di rumah dengan syarat minta izin dulu minimal lewat WA dan tidak diperekenkan membawa buah tangan dalam bentuk apapun. Saya perkenankan bimbingan di rumah karena rumah saya tidak jauh dari kampus dan pertimbangan mahasiswa sudah jauh-jauh berangkat ke kampus kebetulan saya sedang tidak ditempat. Pada proses bimbingan di atas mahasiswa sudah nenerapkan 5 S, mengunakan kata *maaf* sebagi indator kesantunan dan menanyakan apakah ada waktu minta izin untuk bimbingan termasuk dalam indikator( *angon rasa*)

Pada waktu bimbingan mahasiswa seharusnya menghidupkan HP pada nada diam agar tidak mengganggu saat bimbingan atau memetikan Hp namun ada beberapa mahasiswa yang masih menerima WA atau membaca WA yang masuk saat bimbingan ini terkesan kurang sopan dan mengabaikan dosen pembimbing. Seharusnya mereka memperhatikan dosen pembimbingnya, dengan menyimpan HP, membawa alat tulis untuk mencatat perbaikan dari dosen pembimbing, bertanya bila belum mengerti, setelah dijelaskan kekurangan dan perbaikan maka mereka diperbolehkan bertanya bila belum jelas. Memberi kesempatan pada mahasiswa untuk bertanya merupakan pemenuhan kewajiban atau pemenuhan hak pada mahasiswa bila ada yang kurang jelas dan berusaha menjawab sampai mereka jelas, dengan demikian komunikasi terjalin karena adanya rasa saling membutuhkan anantara hak dan kewajiban dan informasi yang disampaikan sama -sama dikehendaki,(*adu rasa, tepa selira*), kadang mahasiswa memiliki tingkat kecerdasan yang berbeda ada yang sekali dijelaskan sudah mengerti dan memahami langkah apa yang harus ditempuh selanjutnya atau di nama kekurangannya, namun ada juga yang agak sulit memahami apa yang dijelaskan nah disinilah sebenarnya peran dosen pembimbing sangat diperlukan bagi mahasiswa yang sulit memahami bahkan karyanya sendiri.

Proses bimbingan mahasiswa akan meninggalkan banyak cerita, ada mahasiswa yang umumnya bekerja paruh waktu mengalami kesulitan dalam mengerjakan skripsinya karena harus pintar-pintar mengatur waktu antara bekerja dan menyelesaikan tulisan. Mahasiswa yang bekerja paruh waktu harus didampingi secara khusus mereka membutuhkan perhatian khusus seperti dosen paling tidak selalu memberikan semangat yang labih kemudian selalu mengingatkan agar segera dikerjakan karena yang lain sudah BAB sekian, yang lain sudah ujian, jangan menyia-nyiakan waktu, kasihan orangtua kalau sampai dua semester. Pada dasarnya mahasiswa yang bekerja paruh waktu biasanya akan lebih bertanggung jawab karena mereka kuliah tidak membebani orangtua 100% karena uang yang mereka peroleh juga untuk tambahan biaya kuliah, bahkan mereka bisa memberi inspirasi bagi yang lain agar lebih semangat mengerjakan skripsi tanpa harus bekerja membantu orangtua mereka mencari nafkah untuk biaya kuliah. Dengan komunikasi yang terjalin baik saling memahami dan saling menerima hak dan kewajiban maka komunikasi akan berjalan lancar, pesan yang disampaikan tersampaikan,tentu saja dengan menggunakan bahasa yang baik,santun dan tidak menyakiti perasaan orang lain maka semua akan berjalan lancar.

Lain halnya bila bertemu dengan mahasiswa yang cenderung pendiam, kadang -kadang menghadapi mahasiswa yang pendiam lebih susah daripada yang rajin bertanya,diam itu memahami apa yang dijelaskan apakah malah bingung dengan penjelasan yang disampaikan. Bertanya lagi apa yang telah dijelaskan untuk meyakinkan,apakah penjelasan tersebut bisa dipahami atau tidak pada mahasiwa bertipe seperti ini dan apa langkah selanjutnya yang akan dilakukan dan sebagainya sampai dia bisa bekerja melanjutkan langkah berikutnya.

Alhamdulillah mahasiswa yang dibimbing selalu memahami apa yang disampaikan dan menerima dengan lapang dada.

Namun ada saja mahasiswa yang kurang dalam kesantunan berbicara, seperti ada salah satu mahasiswa bimbingan yang mencari dosen bimbingan yang pada saat itu tidak di tempat, tiba-tiba ada di samping dosen tanpa mengatuk pintu tanpa mengucapkan salam dan tiba-tiba bertanya pada dosen yang ada di ruangan itu, "Bu Nina ada" dosen tersebut kaget karena masih sibuk dengan leptopnya ada suara di sampingnya,

Secara umum mahasiswa bimbingan di semester genap 2021/2022 sudah bertindak secara santun dalam berbicara dalam bertindak tutur sesuai hak dan kewajiban. mereka selalu menyapa dengan lembut meminta maaf sebelum meminta izin bimbingan, menghargai pembimbing dengan selalu mencatat apa yang dikatakan pembimbing, selalu tersenyum saat berbicara dan menggunakan nada yang ramah dan pelan, mengucapkan terimakasih saat selesai bimbingan tidak lupa menutup dengan ucapan salam. Bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu itu merupakan kebanggaan bagi saya bisa mengiringkan mereka menyelesaikan tugas tepat waktu tanpa harus membebani kedua orangtua mereka. walau ada sedikit kendala pada mahasiswa yang bekerja paruh waktu tetapi itu menjadikan pembelajaran pada yang lain.

## SIMPULAN

Berbicara secara santun sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Pesan yang disampaikan akan mudah diterima dan dipahami oleh lawan bicara, apalagi berkaitan dengan hak dan kewajiban. Seperti dalam penelitian ini semua sudah menggunakan bahasa yang santun baik secara berbahasa ataupun secara tindakan raut muka dan bahasa yang digunakan menggunakan kata-kata yang biasa digolongkan telah memenuhi semua indikator kesantunan berbicara yaitu (*angon rasa,adu rasa,empan papan,sifat rendah hati,sikap hormat,sikap tepa selira*) pemilihan kata atau diksi, antara lain kata yang digunakan yaitu: *tolong, terima kasih,maaf,berkenan,beliau, gunakan kata bapak/ibu untuk menyebut orang kedua dewasa.*

## DAFTAR PUSTAKA

- Austin, John. 1962. *How to do things with words*. Harvard University, William James Lectures.
- Brown, Penelope dan Stephen Levinson. 1987. *Politeness: Some Universal in Language Use*. Cambridge university Press.
- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Emzir. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif & kualitatif*. Jakarta: PT Taja Grafindo Persada.
- Fraser, Bruce. 1994. "Perspective on Politeness". *Journal of Pragmatics* 14.
- Leech, Geoffry. 1993. *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Terj. M.D.D. Oka. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Lilik Kholisotin & Lastaria. 2017. *Fungsi Kesantunan Berbahasa Dalam Interaksi Guru dan Murid Di Lingkungan MTS Al-Jihad*. Anterior Jurnal. Volume 17. Hal 52-59
- Pranowo. 2009. *Berbahasa secara Santun*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Tri Rina Budiwati. 2017. *Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Dalam Berinteraksi Dengan Dosen di Universitas Ahmad Dahlan: Analisis Pragmatik*.