

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Relevan

Peneliti menemukan tiga penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan Dony Oktovianto, Fendi Eko Prabowo, dan Tri Kohesti.

1. Penelitian yang berjudul “Prinsip Kesantunan Berbahasa Pembawa Acara “Mata Najwa” di Metro TV Edisi Juli 2015 (Kajian Pragmatik)”

Penelitian Oktavianto yang berjudul Prinsip Kesantunan Berbahasa Pembawa Acara “Mata Najwa” Di Metro TV Edisi Juli 2015 (Kajian Pragmatik) dilakukan pada tahun 2018 dan berfokus pada prinsip kesantunan berbahasa dengan objek pembawa acara “Mata Najwa” di Metro TV. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dalam tuturan pembawa acara Mata Najwa terdapat kepatuhan prinsip kesantunan yang meliputi maksim kebijaksanaan (*tact maxim*), maksim penghargaan (*approbation maxim*), maksim kesepakatan (*agreement maxim*), dan maksim kesimpatian (*sympathy maxim*). Terdapat pula pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa pada tuturan pembawa acara yang meliputi maksim kebijaksanaan (*tact maxim*), pelanggaran maksim penghargaan (*approbation maxim*), pelanggaran maksim kesederhanaan (*modesty maxim*), pelanggaran maksim kesepakatan (*agreement maxim*), pelanggaran maksim kesimpatian (*sympathy maxim*).

Penelitian ini dikatakan relevan dengan penelitian di atas karena penelitian yang dilakukan sama-sama menganalisis tentang kesantunan berbahasa, jenis penelitian yang digunakan sama yaitu deskriptif kualitatif. Perbedaan pada penelitian

yang dilakukan oleh Oktavianto terdapat pada lokasi, data, dan sumber datanya. Jika penelitian yang dilakukan oleh Dony mengkaji kesantunan berbahasa pada tuturan Najwa Shihab acara Mata Najwa Edisi bulan Juli 2015, penelitian ini mengkaji kesantunan berbahasa pada tuturan staf seksi pelayanan di kantor Kecamatan Wangon.

2. Penelitian yang berjudul “Prinsip Kesantunan Berbahasa Indonesia pada Remaja Desa Karangtalun RT 04 RW 03 Kecamatan Bobotsari Kabupaten Purbalingga Bulan Mei Tahun 2017”

Penelitian di atas ditulis oleh Kohesti pada tahun 2017. Penelitian tersebut mengkaji prinsip kesantunan berbahasa Indonesia dari segi prinsip kepatuhan dan prinsip pelanggaran kesantunan berbahasa Indonesia pada remaja Desa Karangtalun RT 04 RW 03 Kecamatan Bobotsari Kabupaten Purbalingga. Kepatuhan pada prinsip kesantunan yang ditemukan pada penelitian Kohesti meliputi kepatuhan pada maksim kebijaksanaan (*tact maxim*), maksim kedermawanan (*generosity maxim*), maksim penghargaan (*approbation maxim*), maksim kesederhanaan (*modesty maxim*), maksim permufakatan (*agreement maxim*), dan maksim kesimpatisan (*sympathy maxim*). Terdapat pula pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa yang ditemukan meliputi pelanggaran maksim kebijaksanaan (*tact maxim*), pelanggaran maksim kedermawanan (*generosity maxim*), pelanggaran maksim penghargaan (*approbation maxim*), pelanggaran maksim kesederhanaan (*modesty maxim*), pelanggaran maksim pemufakatan (*agreement maxim*), pelanggaran maksim kesimpatisan (*sympathy maxim*).

Penelitian ini dikatakan relevan dengan penelitian di atas karena penelitian yang dilakukan sama-sama menganalisis kesantunan berbahasa dari segi kepatuhan maupun pelanggarannya, sedangkan perbedaan penelitian di atas dengan penelitian ini

terletak pada data penelitiannya. Data dalam penelitian Kohesti berupa tuturan dalam dialog antar remaja di Desa Karangtalun RT 04 RW 03. Sedangkan data pada penelitian ini berupa tuturan staf seksi pelayanan masyarakat. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu staf seksi pelayanan di Kantor Kecamatan Wangon, sedangkan sumber data pada penelitian di atas adalah Remaja Desa Karangtalun RT 04 RW 03 Kecamatan Bobotsari Kabupaten Purbalingga Bulan Mei Tahun 2017.

3. Penelitian yang berjudul “Kesantunan Berbahasa dalam Kegiatan Diskusi Kelas Mahasiswa PBSI Universitas Sanata Dharma Angkatan 2014”

Penelitian yang berjudul Kesantunan Berbahasa dalam Kegiatan Diskusi Kelas Mahasiswa PBSI Universitas Sanata Dharma Angkatan 2014, ditulis oleh Prabowo pada tahun 2016. Dalam penelitian tersebut, Prabowo mendeskripsikan beberapa pematuhan dan pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa. Pematuhan prinsip kesantunan berbahasa pada penelitian tersebut terdiri atas pematuhan maksim kebijaksanaan, pematuhan maksim kedermawanan, pematuhan maksim pujian, dan pematuhan maksim kesepakatan. Terdapat pula pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa yang berupa pelanggaran maksim kebijaksanaan, pelanggaran maksim kedermawanan, pelanggaran maksim pujian, pelanggaran maksim kerendahan hati, dan pelanggaran maksim kesepakatan. Penelitian tersebut berfokus pada tuturan mahasiswa PBSI Universitas Sanata Dharma Angkatan 2014 dalam kegiatan diskusi kelas.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian di atas berupa pengkajian kesantunan berbahasa, sedangkan perbedaannya terletak pada data dan sumber data penelitian. Jika Prabowo menggunakan data penelitian dari tuturan mahasiswa PBSI

Universitas Sanata Dharma Angkatan 2014 dalam diskusi kelas, penelitian ini menggunakan data dari tuturan staf seksi pelayanan Kecamatan Wangon dalam melakukan pelayanan masyarakat. Sumber data yang digunakan pada penelitian Prabowo juga berbeda dengan penelitian ini. Sumber data pada penelitian ini adalah staf seksi pelayanan di kantor Kecamatan Wangon, sedangkan pada penelitian di atas sumber datanya adalah Mahasiswa PBSI Universitas Sanata Dharma Angkatan 2014.

B. Kajian Pustaka

1. Tuturan

a. Pengertian Tuturan

Menurut Kridalaksana (2008:248), tuturan adalah wacana yang menonjolkan rangkaian peristiwa dalam serentetan waktu tertentu, bersama dengan partisipan dan keadaan tertentu. Maksudnya, tuturan adalah kalimat yang diucapkan oleh seseorang kepada partisipan. Partisipan merupakan lawan tutur dalam peristiwa tutur. Tuturan dapat dikatakan sebagai realisasi dari bahasa yang bersifat abstrak. Tuturan bersifat heterogen, karena penutur suatu bahasa terdiri dari suatu kelompok bahasa yang berbeda.

b. Jenis Tuturan

Jenis tuturan dibagi menjadi dua, yaitu monolog dan dialog. Perbedaan kedua ciri-ciri tersebut yaitu terdapat pada jumlah partisipan. Tuturan monolog yaitu tuturan yang tidak melibatkan orang lain atau dalam bentuk pecakapan. Menurut Sukardi (2016:227), tuturan monolog yaitu terjadi pada saat penyiaran berita atau reportasi diradio atau televisi. Dalam peristiwa tutur tersebut, penyiar bertindak sebagai penutur dan pendengar atau penonton sebagai mitra tutur. Selain itu, tuturan dialog yaitu

tuturan yang dilakukan oleh lebih dari satu partisipan. Tuturan dialog terjadi pada saat terjadinya proses percakapan. Salah satu bentuk tuturan dialog, yaitu kerjasama partisipan dalam proses komunikasi. Dalam tuturan dialog terdapat dua partisipan, yaitu penutur dan mitra tutur.

2. Kesantunan Berbahasa

a. Pengertian Kesantunan Berbahasa

Menurut Fraser (dalam Chaer, 2010:47) kesantunan adalah properti yang diasosiasikan dengan tuturan dan di dalam hal ini menurut pendapat si lawan tutur, bahwa si penutur tidak melampaui hak-haknya atau tidak mengingkari dalam memenuhi kewajibannya. Lakoff (dalam Chaer, 2010: 10) juga berpendapat bahwa sebuah tuturan dikatakan santun apabila tidak terdengar memaksa atau angkuh, tuturan itu memberi pilihan kepada lawan tutur, dan lawan tutur merasa senang.

Menurut Kemendikbud (1984, 75) berbahasa adalah memakai bahasa, sopan, dan tahu adat. Selain itu, menurut Wijana dan Rohmadi (2018:43) berbahasa merupakan aktivitas sosial. Kegiatan berbahasa terwujud apabila manusia ikut terlibat di dalamnya. Berdasarkan pendapat di atas mengenai kesantunan dan berbahasa, dapat diketahui bahwa kesantunan berbahasa merupakan sebuah aturan atau perilaku pertuturan yang telah disepakati secara bersama di dalam masyarakat yang disampaikan dengan sopan atau santun dan tidak terdengar angkuh maupun memaksa sehingga lawan tuturnya merasa senang.

b. Prinsip Kesantunan Berbahasa

Menurut Leech (dalam Rahardi, 2008) prinsip kesantunan berbahasa terdiri dari enam maksim. Maksim yaitu pernyataan ringkas yang mengandung ajaran atau

kebenaran umum tentang sifat-sifat manusia. Maksim-maksim tersebut di antaranya maksim kebijaksanaan (*tact maxim*), maksim kedermawanan (*generosity maxim*), maksim penghargaan (*approbation maxim*), maksim kesederhanaan (*modesty maxim*), maksim pemufakatan (*agreement maxim*), dan maksim simpati (*sympathy maxim*). Maksim-maksim tersebut berkaitan erat dengan kesantunan berbahasa pada tuturan seseorang. Berikut penjelasan dari maksim-maksim tersebut.

1) Maksim Kebijaksanaan (*Tact Maxim*)

Menurut Leech (1993:206), maksim kebijaksanaan menggariskan bahwa setiap peserta pertuturan harus meminimalkan kerugian orang lain. Pada maksim ini, penutur berusaha memaksimalkan keuntungan orang lain. Gagasan dasar maksim kebijaksanaan dalam prinsip kesantunan adalah bahwa para peserta pertuturan hendaknya berpegang pada prinsip untuk selalu mengurangi keuntungan dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan pihak lain dalam kegiatan bertutur (Rahardi, 2008:60). Jadi, dalam bertutur hendaknya peserta pertuturan harus saling memperhatikan dan melaksanakan maksim kebijaksanaan. Peserta pertuturan dapat menghindari sikap sombong, iri hati, sirik dan sikap lain yang kurang santun terhadap lawan tuturnya. Untuk memperjelas pelaksanaan maksim kebijaksanaan dapat dilihat pada contoh berikut ini.

- A (Kakak)** : “Ayo Dik dimakan dulu nasi goreng buatan kakak. Kamu pasti lapar kan belum sarapan. Kakak sudah kenyang kok tadi habis minum kopi”
- B Adik** : “Wah sepertinya enak sekali Kak nasi gorengnya. Tidak apa-apa aku makan dulu kak? Benar kan kakak sudah kenyang?”
- Konteks tuturan** : dituturkan oleh A (Kakak) kepada B (Adik) saat menawarkan nasi goreng.

Tuturan di atas dapat dikatakan santun karena telah melaksanakan maksim kebijaksanaan dengan mengedepankan keuntungan bagi mitra tutur. Hal itu dapat dilihat dengan jelas pada tuturan “Ayo Dik dimakan dulu nasi goreng buatan kakak. Kamu pasti lapar kan belum sarapan. Kakak sudah kenyang kok tadi habis minum kopi”. Pada tuturan tersebut kakak menawarkan nasi goreng kepada adik. Pada konteksnya dapat dilihat dengan jelas bahwa kakak belum makan, tetapi sengaja bertutur demikian agar adik dapat makan dengan lahap tanpa merasa bersalah kepada kakak.

2) Maksim Kedermawanan (*Generosity Maxim*)

Menurut Leech (1993:209), maksim kedermawanan menghendaki setiap penutur mengurangi keuntungan diri sendiri sekecil mungkin dan memaksimalkan kerugian sendiri sebesar mungkin. Pada maksim kedermawanan, peserta pertuturan diharapkan dapat saling menghormati. Penghormatan antar peserta pertuturan dapat terjadi apabila penutur dapat mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi mitra tuturnya. Jika kedua belah pihak melaksanakan maksim tersebut, maka kegiatan berkomunikasi dapat berjalan dengan baik. Jadi dapat diketahui bahwa maksim ini menghindarkan peserta pertuturan dari sikap kikir dan mengedepankan sikap memberi atau tolong-menolong. Tuturan berikut adalah contoh pelaksanaan maksim ini:

C (Sinta) : “Dik, Indosiar filmnya bagus lho, aku nyalakan yah tvnya”
D (Fahri) : “Jangan mba. Biar saya saja yang menyalakan tv”

Konteks tuturan : dituturkan oleh C (Sinta) kepada D (Fahri) saat membahas siaran TV

Tuturan di atas merupakan sebuah percakapan antara C (kakak) dan D (adiknya) pada sebuah keluarga, mereka sedang berbicara tentang acara tertentu pada sebuah televisi swasta. Tuturan tersebut telah memenuhi prinsip kedermawanan karena penutur mengurangi keuntungan diri sendiri dan memaksimalkan pengorbanan diri sendiri. Hal itu dapat dilihat pada tuturan yang dilontarkan oleh C (Sinta) “Dik, Indosiar filmnya bagus, lho, aku nyalakan yah tvnya.” yang mencoba mengurangi beban orang lain dan menambahkan pengorbanan bagi dirinya sendiri. Tuturan yang dilontarkan oleh D (Fahri) “Jangan Mba. Biar saya saja yang menyalakan tvnya.” juga memaksimalkan maksin kedermawanan. D (Fahri) mencoba mengurangi keuntungan diri sendiri dan memaksimalkan pengorbanan diri sendiri. Jadi, kedua pihak saling menunjukkan sikap kedermawanan agar komunikasi tersebut dapat berjalan dengan baik dan harmonis.

3) Maksim Penghargaan (*Approbation Maxim*)

Maksim ini menuntut penutur meminimalkan cacian atau rasa tidak hormat kepada orang lain dan memaksimalkan pujian kepada orang lain. Pada maksim penghargaan dijelaskan bahwa orang dapat dianggap santun apabila dalam bertutur dia selalu bersaha memberikan penghargaan kepada orang lain. Jadi maksim ini mengharapkan agar peserta pertuturan tidak saling mengejek, mencaci, atau saling merendahkan pihak lain. Penutur yang mengejek mitra tuturnya akan dikatakan tidak sopan. Dikatakan demikian karena tindakan mengejek merupakan tindakan tidak menghargai orang lain dan melanggar maksim penghargaan. Untuk memperjelas hal itu, berikut contoh tuturan maksim penghargaan:

E (Reza) : “Ayah, mobil yang aku beli kemarin datang. Sudah bisa digunakan”

F (Ayah) : “Oya, bagus sekali Ayah juga ingin mencobanya.”

Konteks tuturan : dituturkan oleh E (Reza) pada saat memberitahukan mobil barunya kepada F (Ayah).

Tuturan yang disampaikan oleh E (Reza) kepada F (Ayah) mendapat respon yang sangat baik bahkan mendapat ujian dari F (Ayah). Ayah mencoba meminimalkan cacian atau rasa tidak hormat dan memaksimalkan pujian kepada E (Reza). Dengan demikian, F (Ayah) berperilaku santun kepada E (Reza). Pada tuturan tersebut maksim penghargaan diterapkan dengan cara saling menghormatidan saling menonjolkan sisi positif mitra tutur agar komunikasi dapat berjalan dengan baik, lancar, dan menyenangkan.

4) Maksim Kesederhanaan (*Modesty Maxim*)

Maksim kesederhanaan menuntut setiap penutur untuk memberikan pujian kepada diri sendiri seminimal mungkin dan memaksimalkan ketidakhormatan kepada diri sendiri. Jadi, dapat disimpulkan bahwa maksim kesederhanaan mengharapkan penutur dapat bersikap rendah hati dengan cara mengurangi pujian terhadap dirinya sendiri. Maksim kesederhanaan dapat disebut dengan maksim kerendahanhati. Orang dapat dikatakansombong apabila di dalam bertutur selalu memuji dan membanggakan dirinya sendiri. Dalam lingkungan masyarakat Indonesia, kesederhanaan dan kerendahan hati merupakan sebuah parameter untuk menilai kesantunan seseorang. Berikut contoh tuturan yang mengharapkan maksim kesederhanaan:

G (Pak Kades) : “Besok pagi apel dibuka dengan acara kultum, anda saja yang mengisi kultumnya pak Sekdes”

H (Pak Sekdes) : “Baik pak, tapi saya malu dan kurang percaya diri, nanti jadi gerogi”

Konteks tuturan : dituturkan oleh G (Pak Kades) pada saat memberi tugas kepada H (Pak Sekdes).

Tuturan yang dilontarkan oleh Pak Sekdes merupakan maksim kesederhanaan, Pak Sekdes memberikan pujian kepada diri sendiri seminimal mungkin dan memaksimalkan ketidakhormatan kepada diri sendiri. Pada tuturan Pak Sekdes “Baik pak, tapi saya malu dan kurang percaya diri, nanti jadi gerogi” menambahkan kecaman pada diri sendiri untuk mengisi kultum pada pagi hari. Jadi Pak sekdes telah memenuhi maksim kesederhanaan.

5) Maksim Pemufakatan (*Agreement Maxim*)

Menurut Wijana (dalam Rahardi, 2005:64), maksim permufakatan dapat disebut dengan maksim kecocokan. Jadi maksim ini mengusahakan agar peserta pertuturan dapat saling menjalin kecocokan atau kemufakatan dalam kegiatan bertutur. Jika ada kemufakatan atau kecocokan antara penutur dengan mitra tutur dalam kegiatan bertutur, maka dapat dikatakan bersikap santun. Dalam kegiatan bertutur orang zaman sekarang, ketika sedang memperhatikan dan menanggapi penutur, mitra tutur menggunakan anggukan-anggukan, acungan jempol, wajah tanpa kerutan pada dahi sebagai tanda setuju. Berikut contoh tuturan dalam maksim Pemufakatan:

I (Esty) : “Nanti Sore kita makan mie ayam yuk Din!”
J (Dinda) : “Boleh, aku tunggu di Mie Ayam Kamandaka yah”
 Konteks tuturan : dituturkan oleh I (Esty) saat mengajak J (Dinda) makan mie ayam.

Tuturan di atas menunjukkan maksim pemufakatan. Tuturan yang dilontarkan oleh J (Dinda) menyepakati ajakan I (Esty) untuk makan mie ayam, sehingga J (Dinda) dapat dikatakan telah bersikap santun. Pada tuturan “Boleh, aku tunggu di Mie Ayam

Kamandaka yah”. J (Dinda) langsung menyepakati dan menentukan tempat untuk makan mie ayam bersama I (Esty). Hal yang dilakukan oleh J (Dinda) dapat menjadikan komunikasi berjalan dengan lancar.

6) Maksim Simpati (*Sympathy Maxim*)

Menurut Leech (1993, 206), maksim ini mengharuskan semua peserta pertuturan untuk mengurangi rasa antipati diri hingga sekecil mungkin dan meningkatkan rasa simpati sebanyak-banyaknya kepada orang lain. Maksudnya, sikap antipati merupakan sikap yang tidak sopan apabila dilontarkan oleh penutur. Masyarakat di Indonesia, sangat menjunjung tinggi rasa kesimpatian kepada orang lain dalam berkomunikasi. Apabila terdapat orang yang bersikap antipati sampai bersikap sinis terhadap orang lain, maka orang tersebut dapat dianggap tidak memiliki sopansantun di dalam masyarakat. Kesimpatian kepada orang lain dapat ditunjukkan dengan cara memberikan senyuman, anggukan, bergandengan tangan, dan sebagainya. Berikut contoh maksim kesimpatian:

K (Tyas) : “Nur aku habis kemalingan motor semalam”
 L (Nur) : “Astaghfirullahaladzim, aku ikut prihatin yas. Semoga malingnya cepat tertangkap”

Konteks tuturan : dituturkan oleh K (Tyas) kepada L (Nur) saat memberi tahu motornya kemalingan.
 Tuturan yang dilontarkan oleh L (Nur) “Astaghfirullahaladzim, aku ikut prihatin yas. Semoga malingnya cepat tertangkap” menunjukkan maksim kesimpatian. L (Nur) berusaha mengurangi rasa antipati diri kepada K (Tyas) hingga sekecil mungkin, dan meningkatkan rasa simpati sebanyak-banyaknya antara diri sendiri dan orang lain. Sikap kesimpatian tersebut diungkapkan dengan mendoakan agar maling cepat

tertangkap. Hal yang diucapkan oleh L (Nur) dianggap santun karena telah menunjukkan sikap simpati kepada K (tyas).

3. Pelayanan Masyarakat

Menurut Depdiknas (2015:), pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Pelayanan masyarakat merupakan bagian dari pelayanan publik. Pelayanan publik di atur dalam Undang-Undang pasal 1 No. 25 tahun 2009, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik atau pelayanan masyarakat menurut Ratminto (dalam Hamid, 2011:536) adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Rukayat (2017:56), pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Dari beberapa pengertian di atas dapat diketahui bahwa pelayanan masyarakat merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa barang ataupun jasa publik untuk mencapai

kesejahteraan masyarakat. Pelayanan masyarakat memiliki sebuah tujuan yaitu memuaskan masyarakat.

Kantor Kecamatan Wangon merupakan salah satu lembaga pelayanan publik. Kantor Kecamatan Wangon memiliki beberapa pegawai dalam proses pelayanan. Setiap pegawai kecamatan memiliki tugas dan divisinya masing-masing, pegawai yang bertugas pada bagian pelayanan yaitu seksi pelayanan. Seksi pelayanan terdiri atas kepala seksi pelayanan, dan staf seksi pelayanan. Staf seksi pelayanan merupakan bagian yang paling banyak bertemu dengan masyarakat di Kantor Kecamatan Wangon. Staf seksi pelayanan bertugas memberikan pelayanan administrasi data kependudukan, berupa pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran/kematian, Kartu Indonesia Sehat (KIS), dan pelayanan umum (registrasi Jampersal, SKCK, surat pernikahan, surat kehilangan, domisili, surat pengantar nikah, surat pengantar BBM, register ahli waris, dan konsultasi data bermasalah).

PETA KONSEP TEORI

